Benutzeroberfläche der Now Platform

Zuletzt aktualisiert: 06.05.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

Konfigurieren Sie Anwender-Experiences 4
Konfigurieren Sie UIs und Portale 8
Next Experience-Benutzeroberfläche 9
Arbeitsbereich-UI 159
Arbeiten in Core-UI 627
Content-Management-System 904
Serviceportal 979
Adoption-Services 1352
Produktinterne Hilfe 1354
Onboarding-Modals 1389
Geführtes Setup 1398
Geführte Touren 1404
Personalisieren Sie Ihre Experience 1440
Visuelle Taskboards 1441
Zeitleistenvisualisierungen 1491

Automatische Übersetzung

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

Konfigurieren Sie Anwender-Experiences

Interagieren Sie mit Now Platform -Anwendungen und -Daten auf die Art und Weise, die für Sie am besten geeignet ist.

Erste Schritte

Klicken Sie auf eine der Kacheln unten, um mehr über die Vielzahl von Anpassungs-, Kommunikations- und anderen Optionen für eine Anwender-Experience zu erfahren, die für Ihr Unternehmen auf der Now Platformeinzigartig ist.

Konfigurieren Sie UIs und Portale	Bieten Sie Anwenderhilfe	Personalisieren Sie Ihre Experience
Erstellen Sie mit dieser vielseitigen Tool-Suite Anwenderoberflächen und anwenderdefinierte Anwender-Experiences.	Unterstützen Sie Anwender bei Now Platform mit Wissensartikeln, Schritt-für-Schritt-Anleitungen und vielem mehr.	Erstellen Sie visuelle Zeitleisten und Aufgabenverfolgungen.

Konfigurieren Sie UIs und Portale

Verbessern Sie den Workflow und Datenabruf mit den Apps Arbeitsbereich und Core-UI. Treiben Sie die Entwicklung von Anwenderoberflächen mit anwenderdefinierten Menüs und Seiten aus Next Experienceoder mit dem Content-Management-System integrierten Apps voran. Passen Sie mit ServiceportalKataloge auf jeder Entwicklerkompetenzstufe an, und ermöglichen Sie Ihren Kunden, die Services und Produkte zu erhalten, die sie benötigen.

Bieten Sie Anwenderhilfe

Informieren, schulen und unterstützen Sie Ihre Anwender mit einem vollständigen Satz von Anleitungs- und Wissens-Apps im Now Platform. Machen Sie sich mit Now Platform mithilfe von Onboarding-Experiencevertraut, und geben Sie geführte Touren durch die Anwenderoberfläche. Stellen Sie weitere Unterstützung mit Schritt-für-Schritt-Anweisungen von Geführtes Setupund bedarfsorientiertem Wissen mit der produktinternen Hilfe.

Personalisieren Sie Ihre Experience

Rufen Sie eine grafische Aufgliederung der Workflows ab, und bieten Sie Benutzern in Ihrem Unternehmen im Now Platformanwenderdefinierte Ansichten. Visuelle Taskboards und

Automatische Übersetzung

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

Zeitleistenvisualisierung helfen Ihnen, Projekte, Listen und andere Aspekte Ihres Unternehmens in zwei- oder dimensionalen Ansichten zu verwalten. Eine weitere Vielzahl von Einstellungen für Benutzer ist in der Homepage-Administration verfügbar, um das Seiten-Rendering, den Benutzerzugriff, Dashboards und andere Optionen zu optimieren.

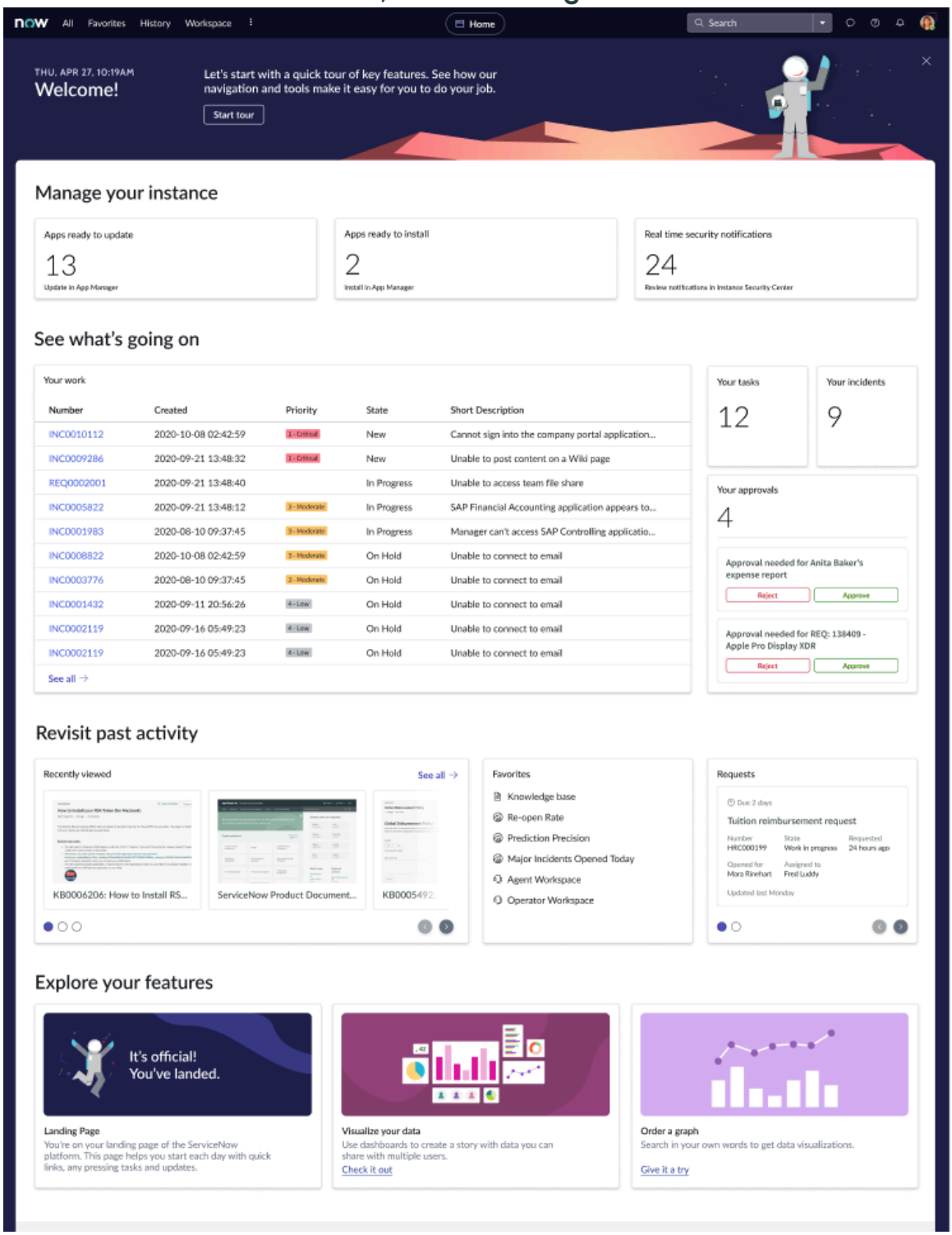
Greifen Sie auf jedem Gerät über eine konfigurierbare webbasierte Schnittstelle auf Daten zu

Greifen Sie über die Next Experience-UI mit einem Bereich auf Arbeitsbereiche, Core-UI, Anwendungen, Verlauf und Favoriten zu.

Die wichtigsten Informationen finden Sie auf der Next Experience-UI-Zielseite.

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

Stellen Sie nur die Daten bereit, die Sie benötigen



Greifen Sie auf die Daten zu, die Sie benötigen, und machen Sie sich sofort an die Arbeit. Next Experience-Zielseiten werden je nach Anwender und Rolle personalisiert.

Greifen Sie in einem Einzelbereich auf Ihre Instanz zu

Navigieren Sie zu Modulen in Ihrer -Instanz, ohne mehrere Fenster zu öffnen. Markieren Sie die Module als Favorit, erkunden Sie die Module, die Sie besucht haben, und durchsuchen Sie

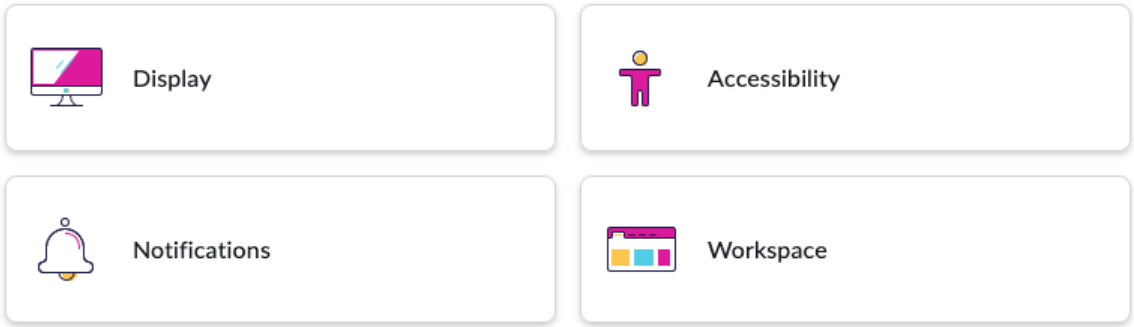
Automatische Übersetzung

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

Ihre Instanz. Empfangen Sie auch Web- und E-Mail-Benachrichtigungen an einem zentralen Ort.

Personalisieren Sie Ihre Anwenderoberfläche

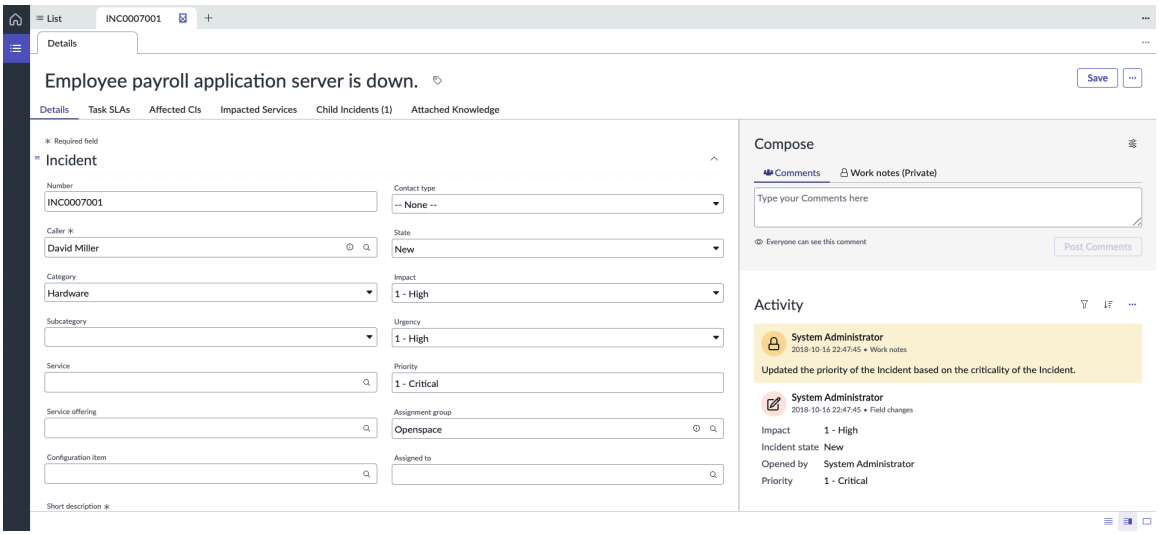
Next Experience Einstellungen



Sie können die Anwenderoberfläche anpassen, um festzulegen, welche Informationen Sie anzeigen möchten, welche Informationen zugänglich sind und welche das Format haben, das für Sie geeignet ist.

Verbessern Sie die Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter mit Arbeitsbereich

Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche



Lösen Sie Probleme schneller mit einem Arbeitsbereich, der die Lösung erleichtert. Service Desk-Mitarbeiter erhalten vollständigen Kontext und KI-gestützte Empfehlungen in einer einzigen Ansicht, um Probleme schnell zu lösen. Service Desk-Mitarbeiter können über dieselbe Schnittstelle mit Kunden kommunizieren und Probleme überprüfen.

Anwendungen und Funktionen

- Next Experience-UI
- Arbeitsbereich-UI
- Arbeiten in der Core-UI
- Content-Management-System (CMS)
- Service Portal
- Adoption-Services

Automatische Übersetzung

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

- Visuelle Taskboards (VTB)
- Zeitleistenvisualisierungen

Konfigurieren Sie UIs und Portale

Passen Sie Ihre Anwenderoberfläche an, um eine effiziente, einzigartige Experience für Anwender und Kunden zu schaffen.

Next Experience-**Benutzeroberfläche** Vereinheitlichen Sie Ihre Instanz-Apps und reduzieren Sie die Klicks mit der ServiceNow® Next Experience.	**Arbeitsbereich-UI** Verbessern Sie die Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter mit der Anwenderoberfläche Arbeitsbereich, um eine bessere Kunden-Experience zu bieten.	**Arbeiten in der Core-UI** Verbessern Sie die Anwender-Experience mit anwenderdefinierten Homepages und URL-Navigation, alles in Core-UI.
Serviceportal Erstellen Sie mit der für Mobilgeräte optimierten Serviceportaleine optimale Selfservice-Schnittstelle für Ihre Kunden.	**Content-Management-System** Entwerfen Sie mit dieser hochflexiblen Anwendung anwenderdefinierte Schnittstellen für die ServiceNow -Plattform und ihre Anwendungen.	

Next Experience-Benutzeroberfläche

Personalisieren Sie Ihre Experience, um Produktivität und Engagement zu steigern. Mit der Anwenderoberfläche Next Experience können Sie die Navigation mit allen App-Shell-Elementen an einem Ort steuern. Mit Now Platform können Sie anwenderdefinierte Menüs und Zielseiten erstellen. Sie können problemlos zwischen Core-UI-Apps und personalisierten Arbeitsbereichen wechseln.

Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche

Erstellen Sie einen Arbeitsbereich, der perfekt auf Sie und Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten ist. Die Arbeitsbereich -UI bietet eine höhere Mitarbeitereffizienz, eine schnellere Lösung und Überwachung schwerwiegender Incidents. Alle diese Daten werden aus einer einzigen Ansicht bereitgestellt, komplett mit Analysen und KI-basierten Empfehlungen.

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

Arbeiten in Core-UI

Entdecken Sie Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit und des Designs mit Core-UI. Die einfache URL-basierte Navigation zu Datensätzen oder Modulen liefert Ihnen im Handumdrehen die gewünschten Daten, von vollständigen Adressen bis zu kleinen URLs unterstützten Links. Wenn Sie Homepages nach Ihren Vorgaben erstellen, verfügen Sie über alle Navigationselemente, Steuerelemente und Systeminformationen, die Sie für effizientes Arbeiten benötigen.

Serviceportal

Entwerfen Sie mit Serviceportaleine optimale Self-Service-Experience. In Verbindung mit Now Platformbietet Ihnen Serviceportal Plattformfunktionen, die Ihre Anwender-Experience verbessern. Unabhängig davon, ob Sie ein neuer Entwickler oder ein erfahrener Ingenieur sind, können Sie die Anwenderoberfläche von Basiskonfigurationen bis zu detaillierten Skripts und Web-Apps anpassen, um Ihre Kunden optimal zu bedienen.

Content-Management-System

Erstellen Sie mit CMS alles, von vollständigen Websites bis zu integrierten Apps. Diese leistungsstarke Anwendung bietet eine Reihe von Lösungen für Ihr Unternehmen, ob Sie eine Anwenderoberfläche auf Basis einer einfachen Suchleiste oder detaillierte Layouts auf Basis von Text und Bildern benötigen. Optionen wie vollständige Internationalisierung und Übersetzung erweitern die Reichweite und den Einfluss Ihrer Kunden.

Next Experience-Benutzeroberfläche

Die Next Experience-Benutzeroberfläche bietet eine intuitive, personalisierte Experience der nächsten Generation, um die Produktivität zu steigern, die Interaktion zu verbessern und Einblicke in die gesamte Now Platform zu gewinnen. Die Benutzeroberfläche vereinheitlicht Ihre Instanz-Apps und reduziert die Anzahl der Klicks auf die Elemente, die Sie zum Arbeiten benötigen.

Erste Schritte

Arbeit	Konfigurieren	Migrieren
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen Next Experience von .	Umgebungen, Tools und Benutzerzugriff konfigurieren.	Migrieren Sie zur Next Experience -UI.

Vorteile

Neue Funktionen und Vorteile bei der Arbeit in Next Experience:

Zentrale Navigation

https://player.vimeo.com/video/995182005?h=9e4dcc44a5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Automatische Übersetzung

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

- Greifen Sie auf Elemente der App-Shell zu, z. B. auf die kontextbezogene App-Pille, Menüelemente, Benachrichtigungen und die Suche – alles für die gesamte Plattform an einem zentralen Ort, unabhängig davon, welche Anwendung Sie verwenden.
- Fixieren und lösen Sie Navigationsmenüs, um auf Menüelemente zuzugreifen oder Platz auf dem Bildschirm zu schaffen.
- Finden Sie Ihre bevorzugten Seiten schnell, indem Sie Ihre Favoriten in Ordnern organisieren.

Zusätzliche Menüs

Zusätzliche Menüs in Next Experience

- Navigieren Sie zu wichtigen Ressourcen in den Menüs „Favoriten“, „Verlauf“ und „Arbeitsbereiche“, und speichern Sie sie dort. Suchen Sie nach Ihren zuletzt angezeigten Elementen in einem einzigen Menü.
- Wechseln Sie einfach zwischen Anwendungen der klassischen Umgebung und konfigurierbaren Arbeitsbereichen hin und her.
- Erstellen Sie benutzerdefinierte Menüs für Ihre Endbenutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie anwenderdefinierte Menüs für Zentrale Navigation.

Next Experience-Zielseiten

Zielseiten in Next Experience

- Beginnen Sie Ihren Tag mit allem, was Sie benötigen, gleich nach der Anmeldung.
- Zeigen Sie spezifische Inhalte für Ihre Rolle und Ihre Aufgaben an einem zentralen Ort an.
- Legen Sie eine Startseite für Ihre Benutzer fest, oder erlauben Sie ihnen, eine eigene auszuwählen.

Funktionalität nicht unterstützt

Wichtig:

Connect-Chat ist nicht verfügbar in Next Experience. Ab Yokohamasind bestimmte Connect-Chat -Funktionen in Next Experience mithilfe von Sidebarverfügbar. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen Connect-Chat und Sidebarfinden Sie unter KB1123615 – von Connect-Chat zu Sidebar wechseln .

Connect-Support ist in Next Experience nicht verfügbar und soll in Utah vollständig eingestellt werden. Wenn Sie Chatanforderungen und andere Arbeitselemente automatisch Service Desk-Mitarbeitern in Next Experiencezuweisen möchten, müssen Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchatmigrieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Von Connect-Support zur erweiterten Arbeitszuweisung und zum Mitarbeiterchat wechseln .

Diese Funktionen und Produkte werden derzeit nicht mit Next Experienceunterstützt:

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

- Die auf Homepages enthaltenen Funktionen zum Anordnen von Informationen aus Ihrer Instanz, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, finden Sie in Dashboards in neuen Instanzen. Auf aktualisierten Instanzen, für die Next Experience aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie über eine direkte URL verfügen, aber sie können sie nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center -Dashboards übernehmen Homepage-Funktionen. Verwenden Sie das Hilfstool für die veraltete Homepage von , um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.
- Anwenderdefinierte Headermenüs werden nicht unterstützt.
- Live-Feed wird nicht unterstützt.
- Das Protokoll der JavaScript-Konsole wird im Framework Next Experience nicht unterstützt.
- ATF unterstützt diese Elemente von Next Experiencenicht, Unterstützung für diese Funktionen ist jedoch für zukünftige Releases geplant:
  - Mit UI Buildererstellte Seiten, einschließlich Seiten mit Listen und Formularkomponenten.
  - Konfigurierbare Arbeitsbereiche
  - Zielseiten

  Hinweis: ATF unterstützt weiterhin Core-UI, einschließlich der klassischen Umgebung (z. B. klassische Listen und Formulare).

Weitere Informationen finden Sie unter:

- KB1156736 – Wechsel von Connect-Chat zu AWA und Mitarbeiterchat
- KB1123615 – Wechsel von Connect-Chat zu Sidebar
- KB1113554 – Next Experience für die Verwendung von Connect in Core-UI deaktivieren
- KB1157068 – Live-Feed wird in Next Experience nicht unterstützt

Weitere Informationen

- Zeigen Sie Artikel von Next Experience in der Community unter an Next Experience Kompetenzzentrum .
- Schauen Sie sich Antworten auf häufig gestellte Fragen in der Community an. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit der Next Experience-UI – Häufig gestellte Fragen .
- Erfahren Sie in ServiceNow University mehr über die Next Experience-Benutzeroberfläche. Nehmen Sie an den Kursen „Erste Schritte mit Next Experience“ und „Übersicht über die zentrale Navigation von Next Experience“ teil.

Arbeiten in der Anwenderoberfläche Next Experience

Erfahren Sie mehr über die wichtigsten Funktionen Next Experience von .

Next Experience-Benutzeroberfläche

Next Experience vereinheitlicht die Apps in Ihrer Instanz. Zentrale Navigation ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Inhalte in Ihrer Instanz in einem einzigen Bereich und vereinfacht so den Zugriff auf die Elemente, die Sie für die Arbeit benötigen. Greifen Sie auf die Core-UI und Dashboards im gleichen Bereich wie Ihr Arbeitsbereichzu. Die kontextabhängige Navigation zeigt Ihnen während der Arbeit, wo Sie sich befinden.

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

Next Experience-Benutzeroberfläche

Hinweis:

Ihre Next Experience -UI sieht aufgrund Ihres Zugriffs oder aufgrund von Anpassungen, die Ihr Systemadministrator vorgenommen hat, möglicherweise nicht wie in diesen Beispielen aus.

Zielseite von Next Experience

Next Experience-Zielseiten bieten die Informationen, die Sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen. Diese Zielseiten enthalten normalerweise Inhalte, die für Ihre Rolle und Ihre Aufgaben spezifisch sind. Zielseiten können Listen, PAR-Informationen (Performance Analytics and Reporting) und andere Funktionen enthalten, um von einem zentralen Ort aus auf Ihre neuen und priorisierten Aufgaben zuzugreifen.

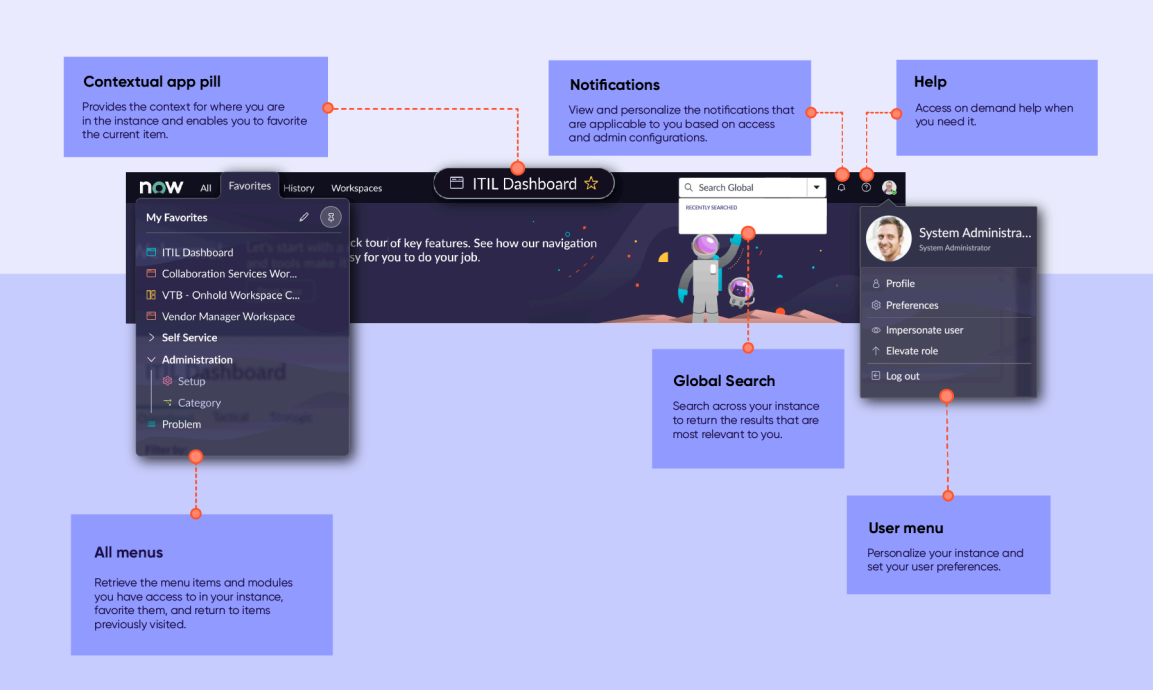
- **Onboarding**: Machen Sie sich mit der Anwenderoberfläche Zentrale Navigation vertraut.
- **Visualisierungen**: Sehen Sie, wo Sie mit der Arbeit beginnen und zu Aufgaben wechseln können.
- **Nützliche Funktionen**: Erkunden Sie zusätzliche Funktionsressourcen.

Next Experience Zentrale Navigation

Next Experience Zentrale Navigation bietet die Tools, die Sie zum Navigieren in Ihrer Instanz und Festlegen Ihrer Einstellungen benötigen.

Automatische Übersetzung

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



- **Alle Menüs**: Rufen Sie die Menüelemente und Module ab, auf die Sie in Ihrer Instanz zugreifen können, markieren Sie sie als Favoriten, und kehren Sie zu zuvor aufgerufenen Elementen zurück.
- **Kontextbezogene App-Pille**: Sehen Sie, wo Sie sich in der Instanz befinden, und fügen Sie bei Bedarf das aktuelle Element als Favoriten hinzu.
- **Globale Suche**: Durchsuchen Sie Ihre Instanz, um die Ergebnisse zurückzugeben, die für Sie am relevantesten sind.
- **Benachrichtigungen**: Zeigen Sie Benachrichtigungen an, die für Sie gelten, basierend auf den Zugriffs- und Administratorkonfigurationen, und personalisieren Sie sie.
- **Hilfe**: Greifen Sie bei Bedarf auf die Hilfe zu, wenn Sie sie benötigen.
- **Benutzermenü**: Personalisieren Sie Ihre Instanz, und legen Sie Ihre Benutzereinstellungen fest.

Erkunden Sie Ihre Next Experience -Standardzielseite

Greifen Sie auf die Standardzielseite Next Experience zu, um Ihre Arbeit auf einen Blick zu sehen und zu bestimmen, wo Sie beginnen können.

Wenn das Framework Next Experience installiert ist, sehen Sie als Erstes Ihre Zielseite, wenn Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow® anmelden. Es enthält Informationen, die Sie bei der Orientierung für Ihre Aufgaben unterstützen.

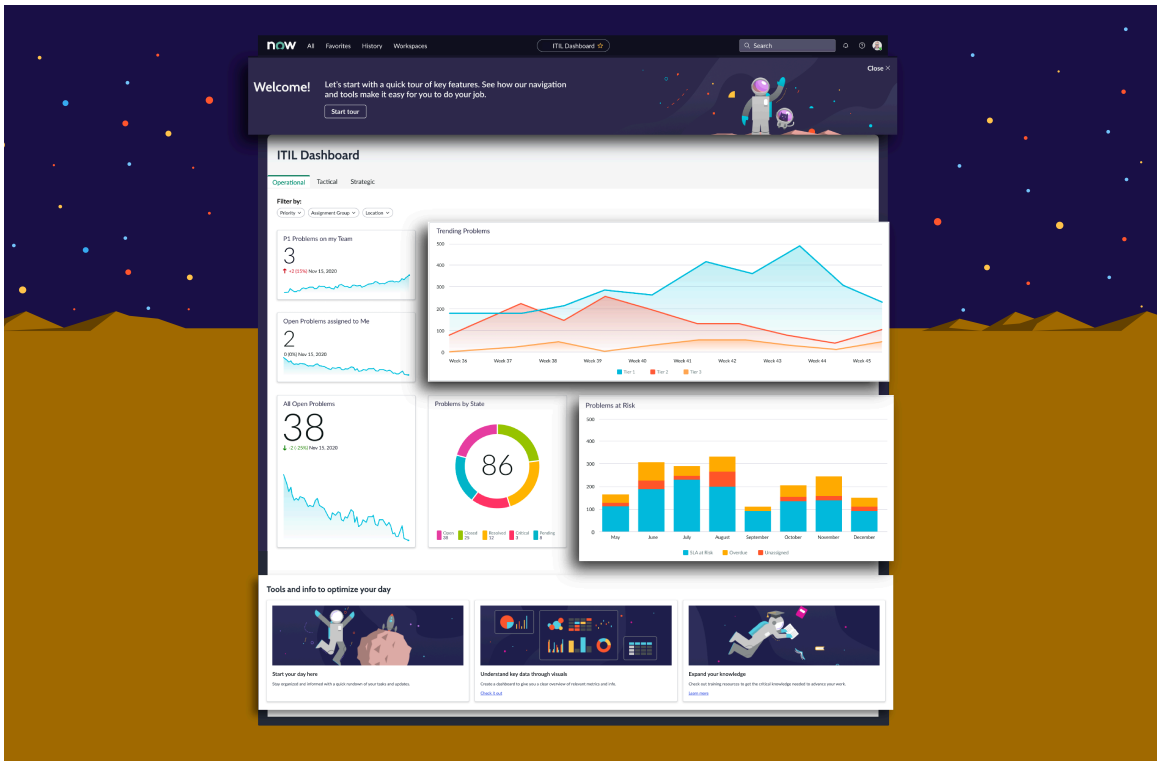
Standardzielseiten sind in Instanzen verfügbar, für die Zentrale Navigation aktiviert ist. Beachten Sie, dass, wenn Sie über vorhandene Dashboards, Zielseiten oder Logik verfügen, die konfiguriert wurden, Ihr aktuelles Dashboard anstelle der Standardzielseite Next Experience angezeigt wird.

Zielseiten können je nach Rolle und Aufgaben die folgenden Elemente enthalten:

- Ein Banner mit einem Link, um mehr über zu erfahren Next Experience Zentrale Navigation
- Neue und kritische Aufgaben, um über den Status und die Priorität Ihrer Arbeit auf dem Laufenden zu bleiben
- Ihre derzeit offenen Aufgaben nach Priorität geordnet

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

- Listen mit Aufgabendatensätzen, die Ihnen zur Bearbeitung zugewiesen sind
- Performance Analytics and Reporting (PAR)-Daten, die für die Erledigung Ihrer Aufgaben relevant sind
- Genehmigungen, die auf der Zielseite umsetzbar sind
- Ihre Favoriten
- Ihre offenen Anforderungen
- Weitere Ressourcen zur Identifizierung nützlicher Funktionen



Verwenden von Next Experience Zentrale Navigation

Verbesserte Navigation für den Zugriff auf Datensätze und Daten, zum Überprüfen Ihrer Benachrichtigungen und zum Festlegen Ihrer Einstellungen im Next Experience Zentrale Navigation.

Next Experience Zentrale Navigation wird oben auf jeder Seite ausgeführt und enthält Steuerelemente, die Sie bei der Navigation in Ihrer Instanz unterstützen. Greifen Sie einfach auf Ihre Arbeitsbereiche und die klassische Umgebung zu, durchsuchen Sie Ihre Instanz, und erhalten Sie Benachrichtigungen.

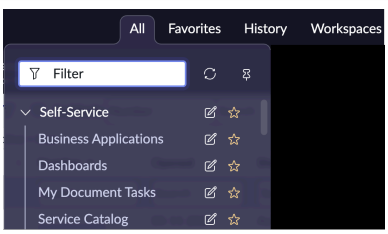
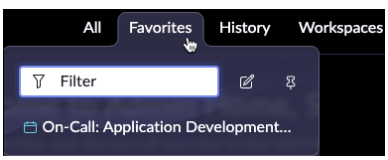
Wählen Sie das Anheftungssymbol ( ), um ein Menü an die Seite anzuheften.

Hinweis: Die in der folgenden Tabelle beschriebenen Elemente Zentrale Navigation sind möglicherweise nicht für alle Anwender verfügbar. Die angezeigten Elemente hängen vom Benutzerzugriff und den Administratoranpassungen ab.

Zentrale Navigation

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

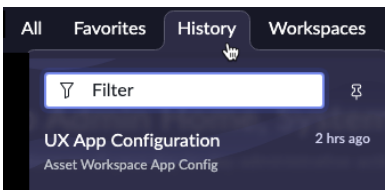
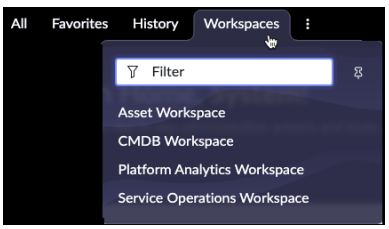
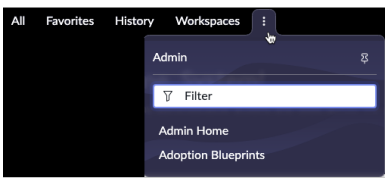
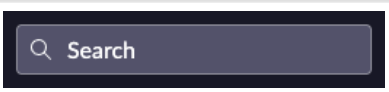
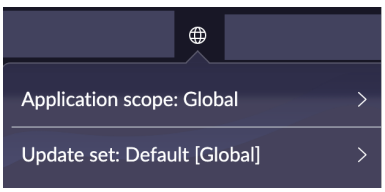
Next Experience Zentrale Navigation Elemente

Headerelemente	UI-Darstellung	Beschreibung
Logo		Wechselt zurück zur Zielseite Next Experience. Sie können dieses Logo durch Ihr Firmenlogo ersetzen.
Filter		Filtern Sie das Feld, um schnell zum gewünschten Modul zu navigieren. Die Suchfunktion berücksichtigt fehlende Buchstaben in Ihren Abfragen. Die Standardgenauigkeitspunktzahl kann von Ihrem Systemadministrator aktualisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Systemeigenschaften. Geben Sie für eine Listenansicht den Tabellennamen im Format „`name.list`“ein, z. B. „sys_properties.list“. Geben Sie für eine Formularansicht den Tabellennamen im Format `name.do`ein, z. B. sys_user.do. Standardmäßig gibt das Filtern in einem der Menüs Ergebnisse aus allen Menüs mit Ausnahme des Menüs Verlauf zurück.
Menü „Alle“		Listet alle Menüelemente und Module in der Instanz auf. Wählen Sie das Aktualisierungssymbol , um schnell die neuesten Menüelemente zu erhalten, ohne den Cache manuell leeren zu müssen.
Favoritenmenü		Elemente , die Sie als Favoriten markiert haben, z. B. bevorzugte Arbeitsbereiche, klassische Umgebung und Datensätze.

Automatische Übersetzung

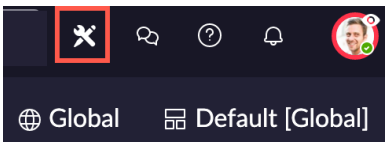
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Next Experience Zentrale Navigation Elemente (Fortsetzung)

Headerelemente	UI-Darstellung	Beschreibung
		Wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ), um das Bearbeitungsmodal zu öffnen.
Menü „Verlauf“		Verlauf Ihrer Aktivitäten in der gesamten Instanz.
Menü „Arbeitsbereiche“		Liste der Arbeitsbereiche, auf die Sie Zugriff haben. Dieses Element wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf einen Arbeitsbereich haben. Wenn Sie nur auf einen Arbeitsbereich Zugriff haben, wird der Name des Arbeitsbereichs, auf den Sie Zugriff haben, im Header angezeigt.
Administratormenü		Bietet Zugriff auf Elemente, die für Administratorfunktionen spezifisch sind.
Kontextbezogene App-Pille		Gibt Kontext für die Stelle an, an der Sie sich in der Instanz befinden. Wählen Sie das Sternsymbol, um die angezeigte Seite als Favorit zu markieren.
Globales Suchfeld		Suchen Sie in Ihrer Instanz nach einer Zeichenfolge.
Globus		Wählen Sie den Umfang Ihrer Instanz und den Umfang Ihrer Update Sets aus. Sie können auch die Option **Update Set** wählen und das Pluszeichen ( ) wählen, um einen Update-Satz zu erstellen. Für alle anderen Anwendungsbereiche als „Global“ wird ein roter Kreis angezeigt ( ).

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

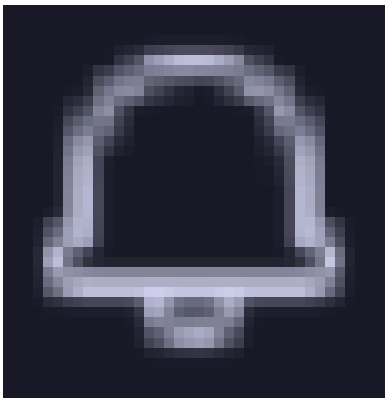
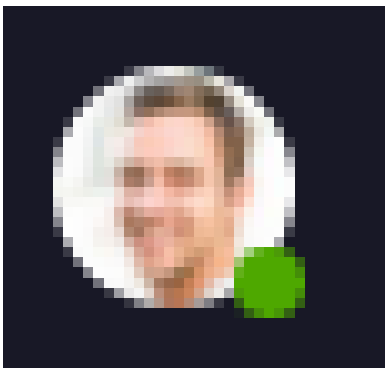
Next Experience Zentrale Navigation Elemente (Fortsetzung)

Headerelemente	UI-Darstellung	Beschreibung
Now Assist		Ermöglicht Ihnen, Kundenprobleme anzugehen und zu lösen. Sie können Zusammenfassungen für Datensätze über die Schnittstelle in natürlicher Sprache des Now Assist-Bereichs generieren. Der Now Assist-Bereich wird mit der -Konsole Now Assist-Administrator konfiguriert.
Instanztools anzeigen		Zeigt den Anwendungsbereich und das aktuelle Update Set in einer horizontalen Reihe unter den anderen Toolsymbolen an. Um diese Funktion zu aktivieren, müssen Sie zuerst eine Systemeigenschaft namens *glide.ui.next_experience.instance_too* erstellen und sie auf **false**setzen. Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird das Globussymbol ausgeblendet.
Sidebar-Diskussionen		Nutzen Sie die Zusammenarbeit mit anderen in Echtzeit, basierend auf einem aufgabenbasierten oder interaktionsbasierten Datensatz des Arbeitsbereichs. Sidebar-Diskussionen erleichtern den Austausch von Informationen und Wissen, um Probleme schneller und mit besseren Ergebnissen zu lösen.
Hilfe		Es werden zwei Registerkarten angezeigt: Hilfe erhalten und Was ist neu? Über die Registerkarte **Hilfe erhalten**können Sie bei Bedarf Hilfe abrufen, wenn Sie sie benötigen. Auf der Registerkarte **Was ist neu?** werden die Dinge angezeigt, die seit dem letzten Release eingeführt wurden. Zusätzlich zeigt das Hilfesymbol einen

Automatische Übersetzung

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

Next Experience Zentrale Navigation Elemente (Fortsetzung)

Headerelemente	UI-Darstellung	Beschreibung
		blauen Punkt an, wenn **der Inhalt neuer** Inhalte verfügbar ist. Es ist eine Schaltfläche **Feedback abgeben** verfügbar, mit der Sie ServiceNow® Feedback zur Funktionalität der zugehörigen Seite geben können.
Benachrichtigungsmenü		Zeigen Sie an einem zentralen Ort die Benachrichtigungen an, die für Sie in der gesamten Instanz relevant sind, und personalisieren Sie sie. Erhalten Sie Benachrichtigungen in Ihrer Instanz, einschließlich Arbeitsbereich -Benachrichtigungen, unabhängig davon, auf welcher Seite Sie sich befinden. Ihre Benachrichtigungen basieren auf den Zugriffs- und Administratorkonfigurationen.
Anwendermenü		Menüelemente zum Personalisieren Ihrer Instanz. • **Profil**: Ihr Instanzprofil, das Ihre persönlichen Daten enthält, die in der Instanz angezeigt werden. • **Einstellungen**: Einstellungen für Anzeige, Eingabehilfen, Benachrichtigungen und Arbeitsbereich. • **Tastenkürzel**: Zeigen Sie ein Modal mit Tastenkombinationen an, die für den Bildschirm , den Sie gerade anzeigen, spezifisch sind. Weitere Informationen zum modalen Tastenkürzel finden Sie unter Next Experience-Tastenkürzel. Auf das Modal für Tastenkürzel kann auch mit **Befehlstaste+/** (Mac)

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

Next Experience Zentrale Navigation Elemente (Fortsetzung)

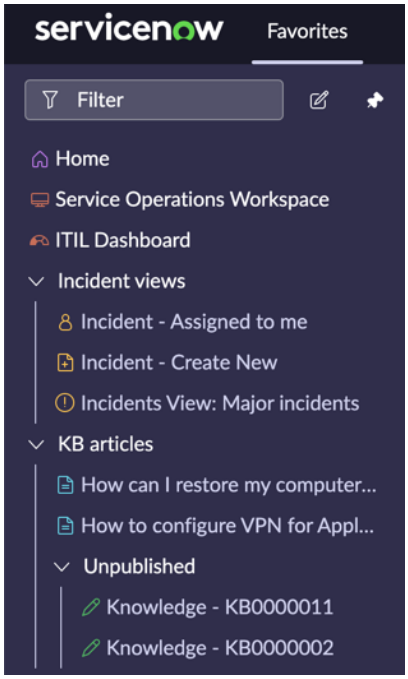
Headerelemente	UI-Darstellung	Beschreibung
		bzw. **Strg+/** (Windows) zugegriffen werden. • **Identität eines Anwenders annehmen**: Administratoren können die Identität anderer authentifizierter Anwender zu Testzwecken annehmen und Protokolle zu diesem Vorgang anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Identität von Benutzern annehmen . • **Rolle erhöhen**: Legen Sie eine beliebige Rolle als Rolle mit erweiterten Berechtigungen fest, und weisen Sie diese Rolle dann einem oder mehreren Anwendern zu. Führen Sie diese Option aus, wenn Sie verhindern möchten, dass Benutzer unmittelbar nach der Anmeldung Zugriff auf die Rechte haben, die die Rolle bietet. • **Druckerfreundliche Version**: Eine druckerfreundliche Version des aktuellen Inhaltsrahmens. **Hinweis:** Die Option „Druckerfreundliche Version“ ist in der klassischen Umgebung verfügbar, jedoch nicht im Arbeitsbereich.

Verwalten Sie Ihre Favoriten in Next Experience

Mithilfe von Favoriten können Sie Ihre am häufigsten verwendeten Next Experience -Seiten schnell finden und aufrufen.

Nachdem Sie Favoriten hinzugefügt haben, werden sie im Menü **Favoriten** in Next Experience Zentrale Navigationangezeigt. Sie können die Anzeige von Favoriten im Menü anpassen, indem Sie ihre Namen, Symbole und Farben sowie ihre Position in einer Ordnerstruktur bearbeiten.

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



Fügen Sie Favoriten in hinzu Next Experience

Durch Hinzufügen zum Favoriten-Menü in Next Experience Zentrale Navigationkönnen Sie Ihre am häufigsten verwendeten Seiten schnell finden und aufrufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

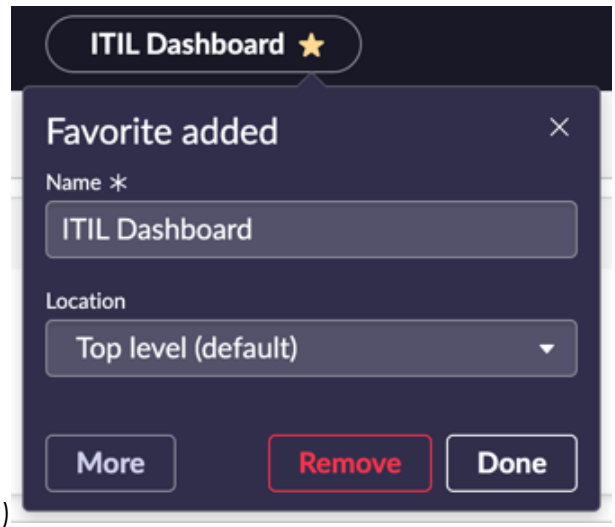
1. Fügen Sie einen Favoriten auf eine der in der folgenden Tabelle aufgeführten Arten hinzu.

Option	Bezeichnung
Von einer beliebigen Seite aus	Wählen Sie auf einer beliebigen Seite das Sternsymbol in der kontextbezogenen App-Pille.
Über das Menü Alle	◦ So fügen Sie ein einzelnes Modul hinzu: Wählen Sie im Anwendungsnavigator das Sternsymbol neben dem Modulnamen. ◦ So fügen Sie alle Module unter einer Anwendung hinzu: Wählen Sie im Anwendungsnavigator das Sternsymbol neben dem Anwendungsnamen.

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

Option	Bezeichnung
Aus einer Liste oder einem Datensatz in der klassischen Umgebung	**a.** Öffnen Sie eine Liste oder einen Datensatz in der klassischen Umgebung. **b.** Wählen Sie das Kontextmenüsymbol ( ) neben dem Listen- oder Datensatztitel. **c.** Wählen Sie **Favorit erstellen aus**. Sie können für jede Ansicht einer Liste oder eines Datensatzes einen anderen Favoriten hinzufügen.
Aus einem Knowledge Base-Artikel	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Wissen**. **b.** Wählen Sie auf der Knowledge-Homepage einen Wissensartikel aus. **c.** Wählen Sie im Header das Sternsymbol (Wenn der Wissensartikel mehrere Versionen hat, wird nur die aktuell angezeigte Version des Wissensartikels den Favoriten hinzugefügt).

2. Wahlweise: Ändern Sie im Dialogfeld **„Favorit hinzugefügt“** den Favoriten.
Das folgende Beispiel zeigt ein Beispiel für ein anfängliches Dialogfeld.



(Optional)

a. Bearbeiten Sie im Feld **Name** den Namen, der im Menü Favoriten angezeigt wird.

b. Wenn Sie im Feld **Standort** Gruppen für das Menü Favoriten erstellt haben, wählen Sie eine Gruppe aus, in der der Favorit aufgelistet werden soll.
Informationen zum Erstellen von Gruppen zum Organisieren der Favoritenliste finden Sie unter Organisieren Sie Favoriten in Next Experience.

c. Speichern Sie Ihre Änderungen, nehmen Sie weitere Änderungen vor, oder entfernen Sie den Favoriten.

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

- Um keine weiteren Änderungen vorzunehmen, wählen Sie **Fertig**.
- Um das Symbol des Favoriten und dessen Farbe zu ändern, wählen Sie **Mehr**, wählen Sie ein Symbol und dessen Farbe aus, und wählen Sie **Bearbeitungen speichern**aus.
- Um den Favoriten zu entfernen, wählen Sie **Entfernen aus**.

Organisieren Sie Favoriten in Next Experience

Suchen Sie schnell nach Einträgen im Menü Next Experience Favoriten, indem Sie Ihre Favoriten in einer Ordnerstruktur organisieren.

Vorbereitungen

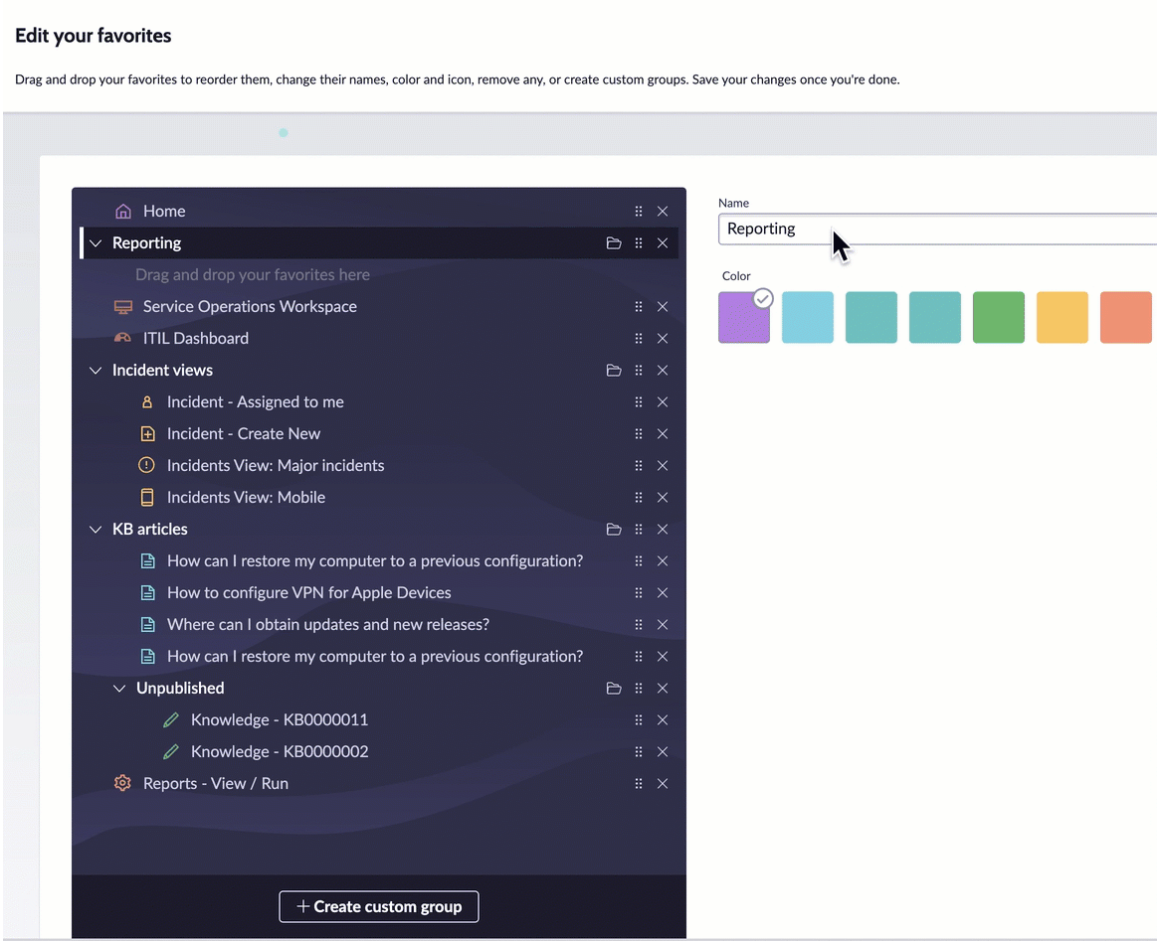
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Wählen Sie das Menü **Favoriten** in Next Experience Zentrale Navigationaus.
2. Wählen Sie das Symbol Favoriten bearbeiten ( ).
3. Wählen Sie **Anwenderdefinierte Gruppe erstellen aus**.
4. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Gruppe ein.
5. Wahlweise: Wählen Sie eine Farbe für Symbole aus, die den Favoriten in dieser Gruppe zugeordnet sind.
   Sie können auch bestimmte Farben für jeden Favoriten in der Gruppe festlegen.
6. Verschieben Sie Favoriten in die Gruppe, indem Sie sie unter den Namen der Gruppe ziehen.

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

Example



7. Wahlweise: Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um zusätzliche anwenderdefinierte Gruppen oder Untergruppen zu erstellen.
8. Wählen Sie **Bearbeitungen speichern**.

Bearbeiten Sie Favoriten in Next Experience

Halten Sie Ihr Next Experience Favoritenmenü auf dem neuesten Stand, indem Sie die Namen und Symbole von Favoriten bearbeiten, Favoriten neu anordnen, sie in Gruppen verschieben oder nicht mehr benötigte Favoriten löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Wählen Sie das Menü **Favoriten** in Next Experience Zentrale Navigationaus.
2. Bearbeiten oder löschen Sie Favoriten.

Option	Bezeichnung
Bearbeiten Sie einen Favoriten	**a.** Wählen Sie das Symbol Favoriten bearbeiten ( ). **b.** Wählen Sie im Favoritenbereich einen Favoriten aus. **c.** Ändern Sie den Favoriten.

Automatische Übersetzung

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

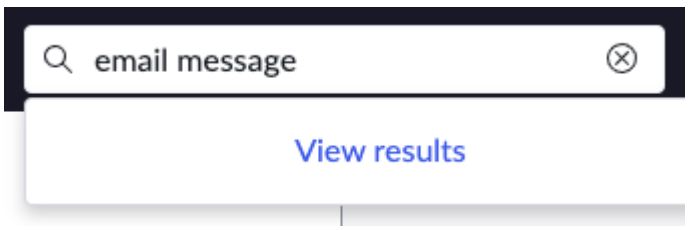
Option	Bezeichnung
	▪ Um den Favoriten neu anzuordnen, ziehen Sie ihn an eine neue Position in der Liste. ▪ Um den Favoriten innerhalb einer Gruppe nach zu verschieben, ziehen Sie den Favoriten unter den Namen der Gruppe. ▪ Um den Namen anzupassen, geben Sie im Feld **Name** einen anderen Namen ein. ▪ Um das Symbol zu ändern, wählen Sie ein anderes Symbol aus der Liste Symbol oder eine Farbe aus der Liste Farbe aus. **d.** Wählen Sie **Bearbeitungen speichern**.
Löschen Sie einen Favoriten	Wählen Sie das Symbol Favoriten entfernen ( ).

Verwenden der Suche in Next Experience

Mit der globalen Suche können Sie im Suchfeld Next Experience Zentrale Navigation mehrere Datensatztypen gleichzeitig durchsuchen. Die Suche gibt die für Sie relevantesten Ergebnisse zurück, gruppiert nach Quelle, oder führt Sie direkt zu einem Datensatz, der Ihrer Suchabfrage genau entspricht. Sie können zwischen globalen Suchergebnissen und Ergebnissen aus Arbeitsbereichsanwendungen wechseln, auf die Sie Zugriff haben.

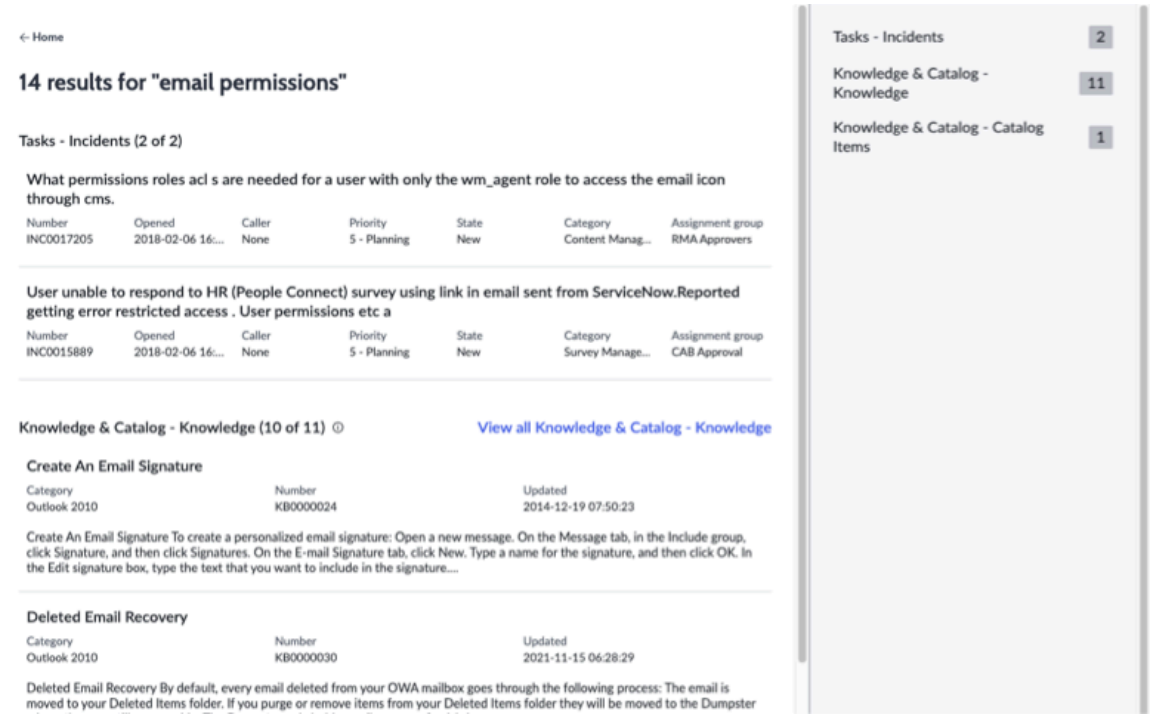
Suchen Sie im Suchfeld Zentrale Navigation .

Um eine globale Suche durchzuführen, geben Sie Ihre Suchanfrage in das Suchfeld Zentrale Navigation ein, und wählen Sie **Ergebnisse anzeigen**, oder drücken Sie die Eingabetaste.



Auf der Suchergebnisseite wird die Gesamtzahl der Datensätze angezeigt, die Ihrer Suche entsprechen, und eine Vorschau einer Auswahl der Ergebnisse aus jeder durchsuchbaren Tabelle angezeigt, die übereinstimmende Datensätze enthält. Sie können jeden Suchergebnisdatensatz öffnen, indem Sie ihn in der Vorschauliste auswählen.

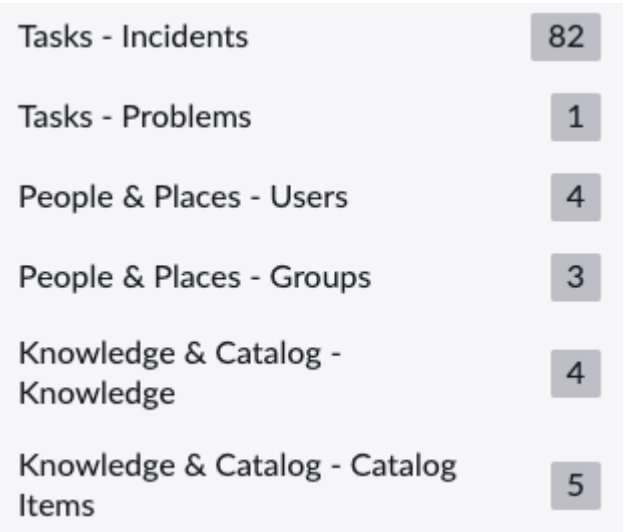
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Weitere Informationen zum Inhalt der Seite mit den Suchergebnissen Next Experience finden Sie unter Suchergebnisseite in Next Experience .

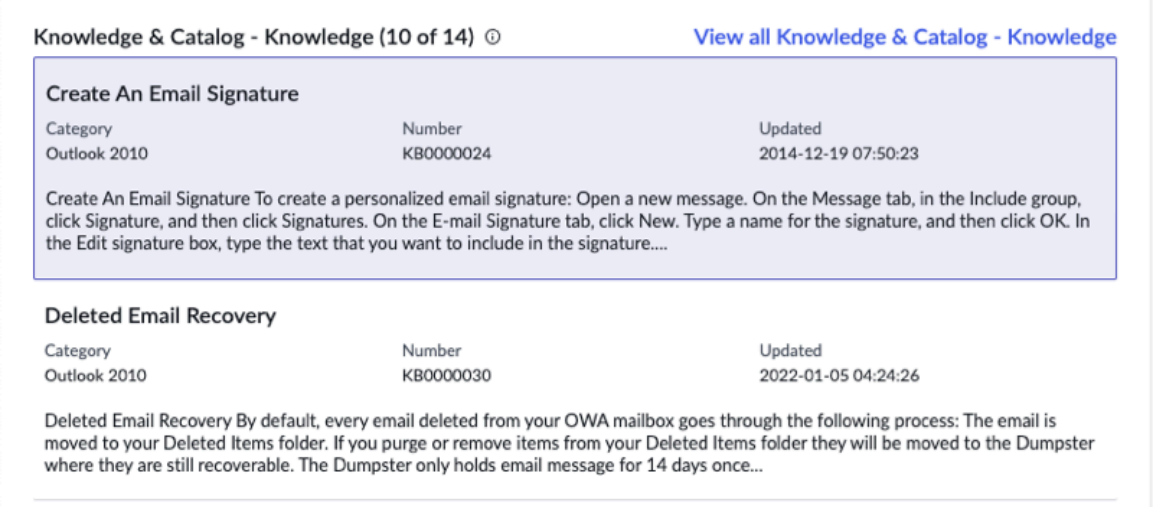
Grenzen Sie Ihre Suche auf der Seite mit den Suchergebnissen anhand der Quelle ein

Die Seite mit den Suchergebnissen enthält eine Liste von Quelltabellen, die die Anzahl der in jeder Tabelle enthaltenen übereinstimmenden Datensätze anzeigt. Wählen Sie einen Eintrag aus, um Suchergebnisse aus der angegebenen Quelltabelle anzuzeigen.



Wenn aus einer Quelltabelle mehr Datensätze vorhanden sind, als in der Vorschau angezeigt werden können, zeigt die Ergebnisseite neben dem Tabellentitel den Link **Alle anzeigen an**. Wählen Sie diesen Link, um alle übereinstimmenden Datensätze aus der angegebenen Tabelle anzuzeigen.

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

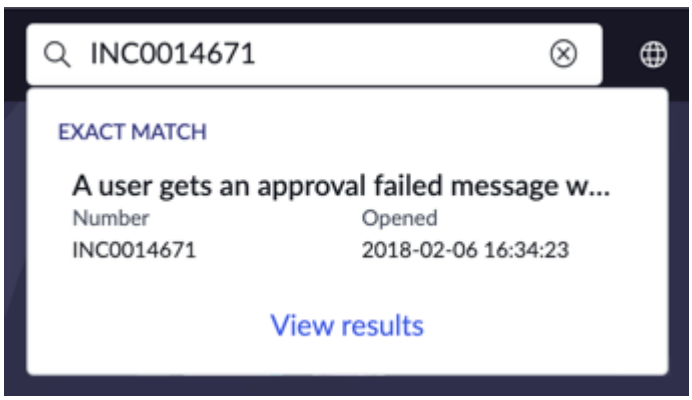


Kehren Sie von der Suchergebnisseite zu Ihrem Ausgangspunkt zurück

Um zu der Seite zurückzukehren, auf der Sie die Suche initiiert haben, wählen Sie den Link mit einem Linkspfeil, der über der Anzahl der Gesamtergebnisse auf der Seite mit den Suchergebnissen angezeigt wird. Der Titel dieses Links gibt die Seite an, zu der Sie zurückkehren. Wenn Sie beispielsweise von der Homepage aus suchen, lautet der Linktext **Homepage**, wenn Sie hingegen von der Seite Dashboards aus suchen, lautet der Linktext **Dashboardübersicht**.

Suchen Sie mit „Genaue Übereinstimmung“ nach einem bestimmten Datensatz

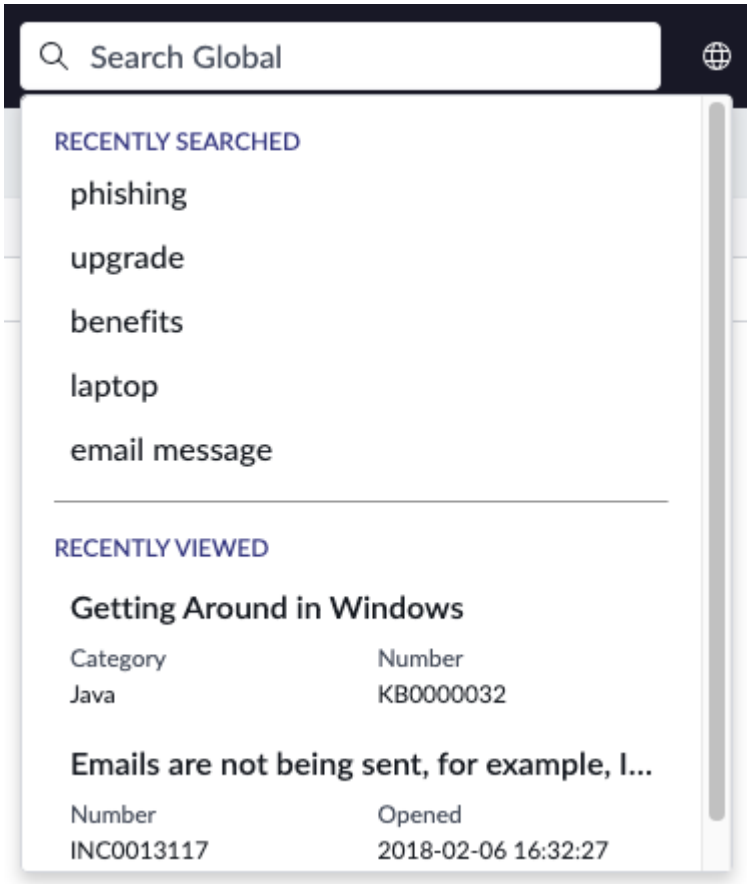
Geben Sie eine Datensatznummer in das Suchfeld Zentrale Navigation ein, drücken Sie jedoch nicht die Eingabetaste, oder wählen Sie **Ergebnisse anzeigen**aus. Das Suchfeld zeigt eine Vorschau des Datensatzes mit dem Tag **„Genaue Übereinstimmung“ an**. Wählen Sie die Vorschau aus, um direkt zum entsprechenden Datensatz zu wechseln und die Suchergebnisseite zu umgehen.



Greifen Sie auf Ihre neuesten Suchanfragen und Ergebnisse zu

Wenn Sie das leere Suchfeld Zentrale Navigation auswählen, zeigt das System Listen mit Ihren neuesten Suchabfragen und Ihren zuletzt angezeigten Suchergebnissen an. Wählen Sie eine **„Zuletzt gesucht“** -Abfrage aus, um sie zu wiederholen, oder wählen Sie einen **„Zuletzt angezeigt“** -Suchergebnisdatensatz, um dorthin zu navigieren.

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



Zeigen Sie Ergebnisse für Ihre Suche in einer verfügbaren Arbeitsbereichsanwendung an

Wenn Sie Zugriff auf die Suche in Arbeitsbereichsanwendungen haben, wird nach der Suche ein Pfeil rechts neben dem Suchfeld Zentrale Navigation angezeigt, mit dem Sie zwischen den Ergebnissen in der globalen Suche und in Ihren Arbeitsbereichsanwendungen wechseln können.

Wenn beispielsweise das Kontextmenü in der Abbildung verfügbar war, nachdem Sie eine globale Suche durchgeführt haben, können Sie im Kontextmenü **Konfigurierbarer CSM/ FSM-Arbeitsbereich** auswählen, um Ergebnisse für die Suche im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich anzuzeigen.

Genaue Übereinstimmungen werden in der ausgewählten Arbeitsbereichsanwendung geöffnet. Wenn Sie beispielsweise **Konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich**auswählen, eine Datensatznummer eingeben und in den Suchergebnissen die Datensatzvorschau auswählen, wird der Datensatz im Konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich geöffnet.

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

Konfigurieren von Next Experience-Startseitenoptionen

Mehrere Startseitenoptionen helfen Ihnen, zu bestimmen, wo Sie Ihren Tag in Next Experienceam besten beginnen können. Konfigurieren Sie die Zielseite so, dass Sie und Ihre Anwender auf einer auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Seite in ServiceNowstarten.

Es gibt mehrere Optionen für die Seite, die geöffnet wird, wenn Sie ServiceNow® starten oder das Logo oben auf dem Bildschirm auswählen.

Startseitenoptionen

Jede Seite kann beim Laden der Seite Umleitungsregeln haben, um den Anwender auf eine andere Seite zu leiten.

Next Experience Standardzielseite

Die Standardzielseite enthält Informationen, die Sie bei der Orientierung für Ihre Aufgaben in einer mit Next Experienceaktivierten Instanz unterstützen. Abhängig von Ihrem Setup sind Varianten dieser Seite verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Erkunden Sie Ihre Next Experience -Standardzielseite.

Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs

Jede Seite innerhalb eines konfigurierbaren Arbeitsbereichs kann als Startseite verwendet werden. Weitere Informationen zu den Optionen konfigurierbarer Arbeitsbereich finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten.

Vom Anwender ausgewählte Zielseite

Je nach Anwendereinstellung können Sie jede Seite auf der Plattform als Startseite auswählen. Eine vom Anwender ausgewählte Zielseite kann auch eine beliebige Seite innerhalb eines konfigurierbaren Arbeitsbereichs sein.

Vom Administrator ausgewählte Zielseite

Diese Option kann eine beliebige Seite in einem Arbeitsbereich sein, aber auch ein klassisches Dashboard. Der -Administrator kann rollenbasierte Logik einbeziehen, um Benutzer zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen zu leiten. Weitere Informationen finden Sie unter

- In Instanzen mit aktivierter Next Experience globale Zielseite der Core-UI konfigurieren
- Anwenderspezifische Zielseiten in Next Experience konfigurieren

Interaktive Dashboards

Sie können mit einem in der klassischen Umgebung erstellten reaktionsfähigen Dashboard beginnen und ein vorhandenes Dashboard verwenden, das nicht in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie reaktionsfähige Dashboards als Startseite fest .

Homepages

Homepages sind eine veraltete Funktion. Homepages aus früheren Releases sind ab Release Tokyo schreibgeschützt. Informationen zum Konvertieren von Homepages in reaktionsfähige Dashboards finden Sie unter Hilfetool für Veraltung der Homepage .

So wählen Sie eine Startseite aus

Die verschiedenen Optionen für Startseiten dienen unterschiedlichen Zwecken. Wählen Sie beispielsweise ein reaktionsfähiges Dashboard für Ihre Startseite aus, wenn sich die meisten Ihrer Daten in der klassischen Umgebung und nicht in konfigurierbaren Arbeitsbereichen befinden.

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

Überlegungen zum Upgrade

Wenn Sie ein Upgrade auf eine Instanz durchführen, auf der Next Experience aktiviert ist, konvertieren Sie Homepages am besten in reaktionsfähige Dashboards, damit die Bearbeitungsfunktionen nicht verloren gehen. Homepages sind standardmäßig deaktiviert, wenn Next Experience aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Hilfetool für Veraltung der Homepage .

Next Experience Startoptionen des Administrators

Als Administrator können Sie konfigurieren, wo Benutzer beginnen, wenn sie sich bei ServiceNowanmelden.

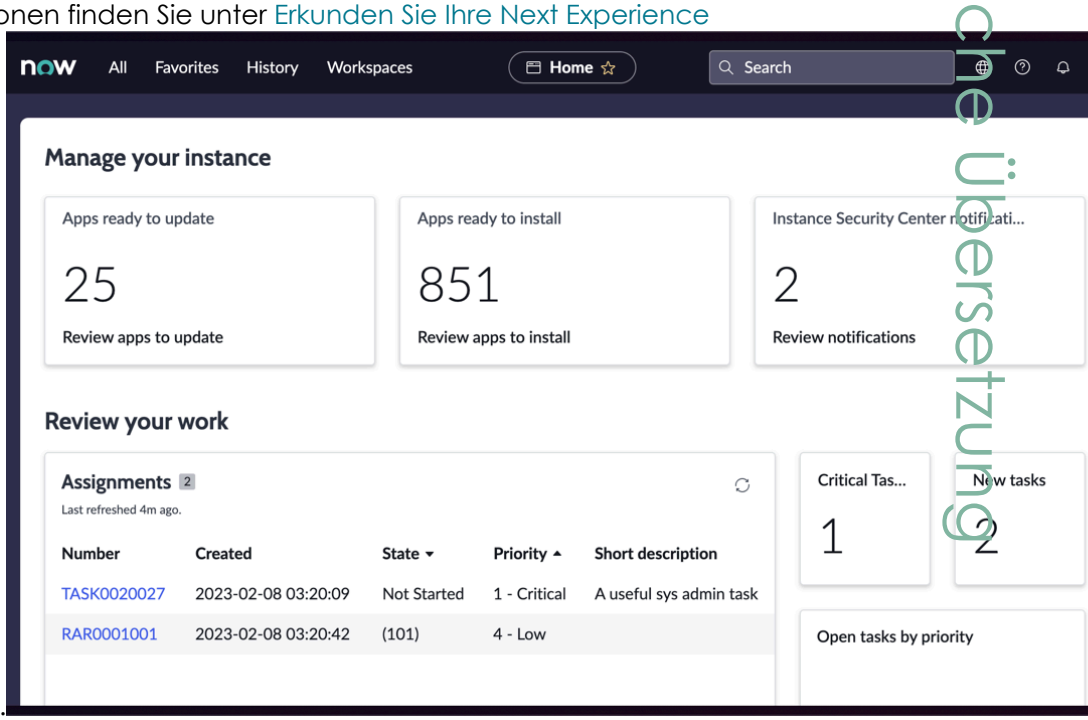
Bestimmen Sie die Startseite

Die Startseite, die Sie konfigurieren, sollte Ihren Anforderungen und den Anforderungen Ihrer Organisation entsprechen. Die Standardzielseiten Next Experience von zeigen Visualisierungen, die Sie für unmittelbare Aufgaben auswählen können. Dashboards und konfigurierbare Arbeitsbereiche können fokussiertere Informationen bereitstellen.

Optionen

Next Experience Standardzielseite

Die Standardzielseite enthält Informationen, die Sie bei der Orientierung für Ihre Aufgaben in einer -Instanz mit aktiviertem Next Experience unterstützen. Abhängig von Ihrem Setup sind Varianten dieser Seite verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Erkunden Sie Ihre Next Experience -Standardzielseite.



Anwenderdefinierte Zielseite Next Experience .

Sie können Anwendern die Informationen bereitstellen, die sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen, indem Sie anwenderdefinierte Next Experience-Zielseiten für verschiedene Zielgruppen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Zielseiten erstellen.

Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs

Automatische Übersetzung

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

Jede Seite innerhalb eines konfigurierbaren Arbeitsbereichs kann als Startseite verwendet werden. Weitere Informationen zu den Optionen konfigurierbarer Arbeitsbereich finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten.

Vom Administrator ausgewählte Zielseite

Der Administrator kann eine Standardzielseite für alle Anwender festlegen, die eine vom Anwender ausgewählte Seite überschreiben kann. Diese Option kann eine beliebige Seite in einem Arbeitsbereich sein, aber auch ein klassisches reaktionsfähiges Dashboard. Der Administrator kann auch rollenbasierte Logik einbeziehen, um Benutzer zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen zu leiten. Weitere Informationen finden Sie unter

- In Instanzen mit aktivierter Next Experience globale Zielseite der Core-UI konfigurieren
- Anwenderspezifische Zielseiten in Next Experience konfigurieren

Interaktive Dashboards

Sie können mit einem in der klassischen Umgebung erstellten reaktionsfähigen Dashboard beginnen und ein vorhandenes Dashboard verwenden, das nicht in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie reaktionsfähige Dashboards als Startseite fest .

Next Experience Startoptionen für Benutzer

Als Benutzer können Sie angeben, wo Sie beginnen möchten, wenn Sie sich bei ServiceNowanmelden.

Bestimmen Sie Ihre Startseite

Die Startseite, die Sie konfigurieren, sollte Ihre täglichen Anforderungen erfüllen. Die Standardzielseiten Next Experience von zeigen Visualisierungen, die Sie für unmittelbare Aufgaben auswählen können. Konfigurierbare Arbeitsbereiche können fokussiertere Informationen bereitstellen.

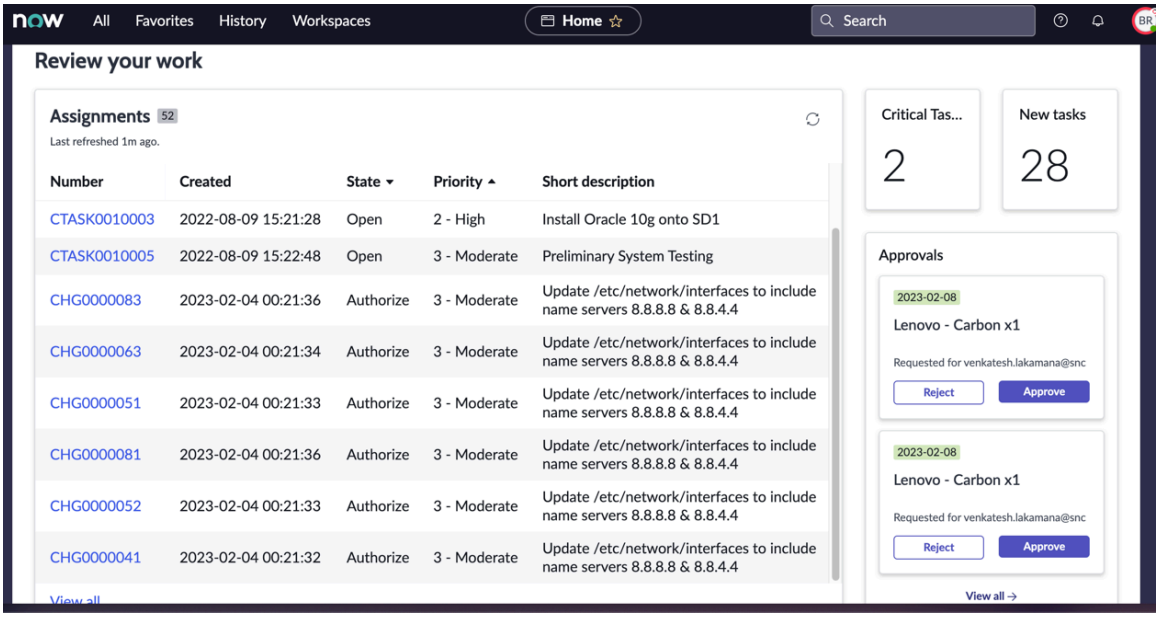
Hinweis: Ihr Administrator kann eine Startseite konfigurieren, die von einzelnen Benutzern nicht überschrieben werden kann.

Optionen

Next Experience Standardzielseite

Die Standardzielseite enthält Informationen, die Sie bei der Orientierung für Ihre Aufgaben in einer -Instanz mit aktiviertem Next Experience unterstützen. Abhängig von Ihrem Setup sind Varianten dieser Seite verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Erkunden Sie Ihre Next Experience -Standardzielseite.

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



Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs

Jede Seite innerhalb eines konfigurierbaren Arbeitsbereichs kann als Startseite verwendet werden. Weitere Informationen zu den Optionen konfigurierbarer Arbeitsbereich finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten.

Eine andere vom Anwender ausgewählte Zielseite

Je nach Anwendereinstellung können Sie jede Seite auf der Plattform als Startseite auswählen. Eine vom Anwender ausgewählte Zielseite kann auch eine beliebige Seite innerhalb eines konfigurierbaren Arbeitsbereichs sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine vom Anwender ausgewählte Startseite.

Next Experience Anwendereinstellungen

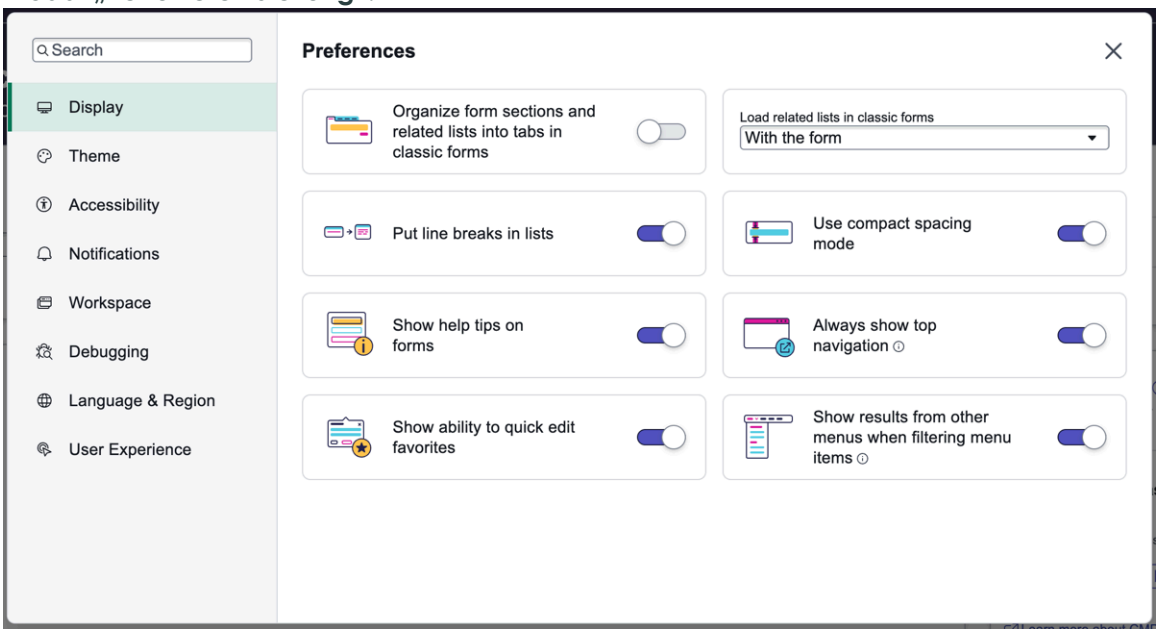
Next Experience bietet Anwendereinstellungen zum Personalisieren der Anwenderoberfläche Ihrer Instanz.

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie das Verhalten von Next Experience in Ihrer Instanz anpassen, indem Sie globale Einstellungen festlegen.

Das Dialogfeld „Anwendereinstellungen“ ist in drei Teile unterteilt: ein Suchfeld, einen Einstellungskategoriebereich und einen Einstellungsbereich, in dem die zugehörigen Einstellungen für jede ausgewählte Einstellungskategorie angezeigt werden. Sobald eine Einstellungskategorie ausgewählt ist, werden im Bereich Einstellungen alle Einstellungsschalter für diese Kategorie aufgelistet.

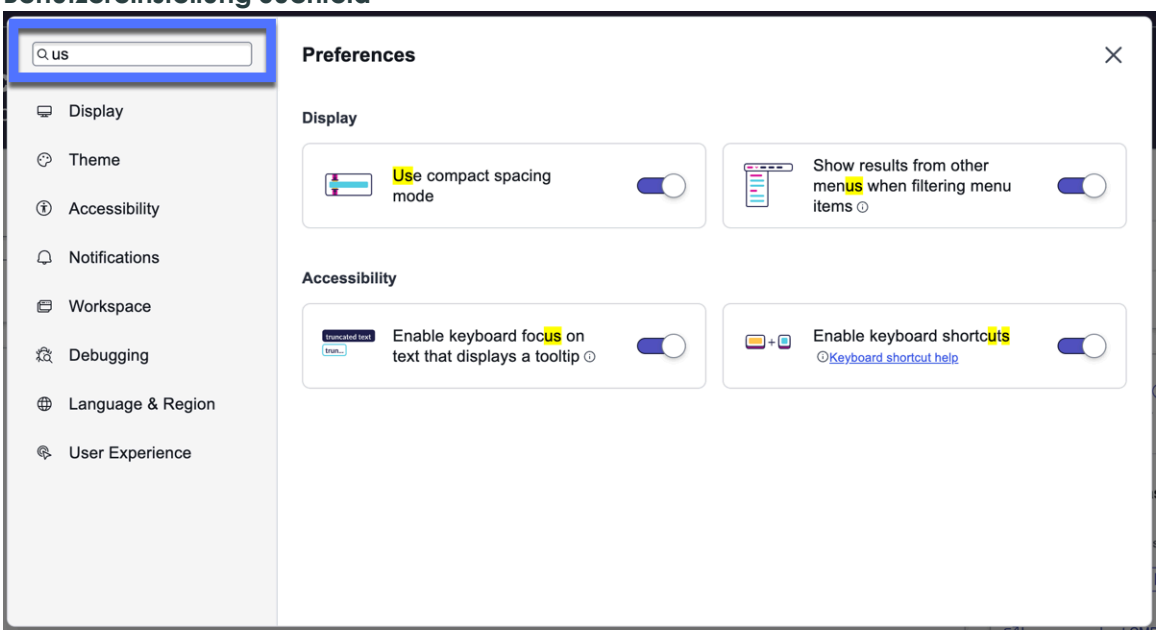
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Modal „Benutzereinstellung“.



Wenn Sie Text in das **Suchfeld** eingeben, wird der Bereich „Einstellungen“ dynamisch aktualisiert, um relevante Anwendereinstellungen anzuzeigen, die nach Kategorien geordnet sind. Die Suchfunktion verwendet einen unscharfen Suchfilter, der auch mit gekürztem Text anwendbare Ergebnisse findet.

Benutzereinstellung Suchfeld



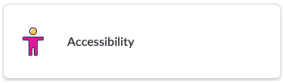
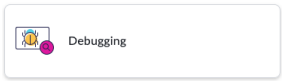
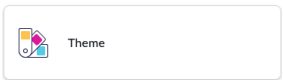
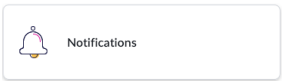
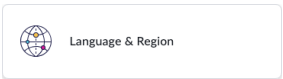
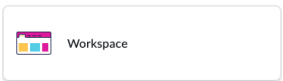
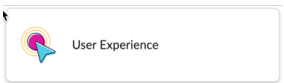
Die folgende Tabelle zeigt, wie Sie verschiedene Einstellungstypen anpassen können.

Next Experience Anwendereinstellungen

Anwendervoreinstellung	Beschreibung
Display	Konfigurieren Sie die Anzeigeeinstellungen für Next Experience .: Erstellen Sie eine Anwenderoberfläche, die für Sie geeignet ist.

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

Next Experience Anwendereinstellungen (Fortsetzung)

Anwendervoreinstellung	Beschreibung
	Konfigurieren Sie die Barrierefreiheitseinstellungen für Next Experience .: Konfigurieren Sie Ihre Barrierefreiheitseinstellungen.
	Konfigurieren Sie die Debugging-Einstellungen für Next Experience .: Debuggen Sie Ihre Instanz Next Experience, um die vorhandenen und potenziellen Fehler in den Komponenten und Skripts Next Experience zu erkennen und zu entfernen. **Hinweis:** Die Debugging-Einstellungen werden nur für Benutzer mit der Administratorrolle angezeigt.
	Wählen Sie ein Design in aus Next Experience: Personalisieren Sie Ihre Instanz Next Experience, indem Sie aus mehreren Designs auswählen, die Ihnen zur Verfügung stehen. **Hinweis:** Welche Designs in der Anwendereinstellung für Design angezeigt werden, hängt vom Benutzerzugriff und von den Administratoranpassungen ab.
	Konfigurieren Sie die Benachrichtigungseinstellungen für Next Experience .: Richten Sie Web- und E-Mail-Benachrichtigungen in Ihrer Instanz ein.
	Konfigurieren Sie die Sprach- und Regionseinstellungen Next Experience für [].: Richten Sie Datums- und Uhrzeitformate, Ihre Zeitzone und die bevorzugte Sprache ein.
	Konfigurieren Sie Next Experience Arbeitsbereich -Einstellungen **Hinweis:** Die Arbeitsbereichseinstellungen werden nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf den Arbeitsbereich haben und der Arbeitsbereich im Fokus ist.
	Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Anwender-Experience von Next Experience .: Richten Sie Ihre Anwender-Experience für Ihre Instanz Next Experience ein.

Konfigurieren Sie die Anzeigeeinstellungen für Next Experience .

Konfigurieren Sie die Anzeigeeinstellungen für Next Experience, um die Anwenderoberfläche zu erreichen, die für Sie am besten geeignet ist.

Vorbereitungen

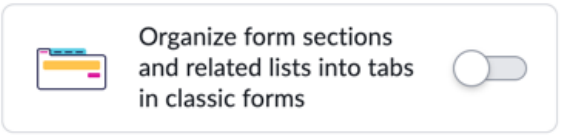
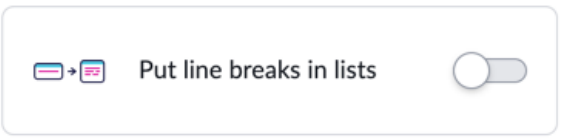
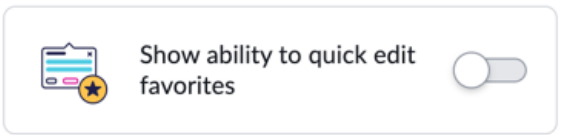
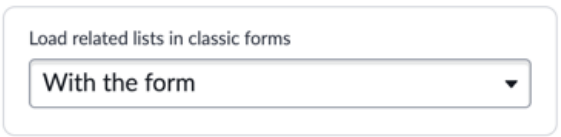
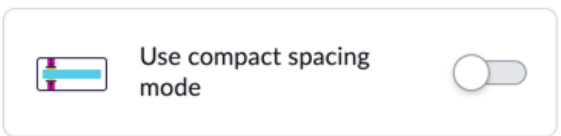
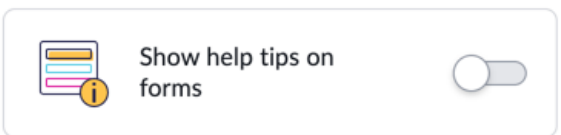
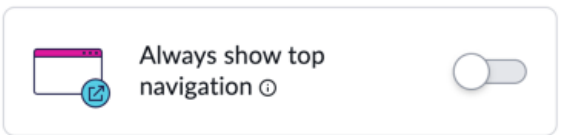
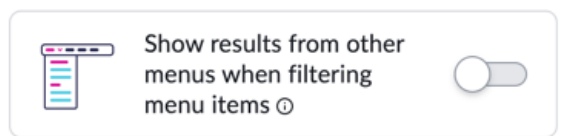
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Bildschirm**.
2. Wählen Sie die Einstellungen aus, die Sie konfigurieren möchten.

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

Anzeigeinstellungen

Option	Beschreibung
	Zeigt Formulare und zugehörige Listen auf Registerkarten an, sodass Sie direkt zu Formularabschnitten navigieren können.
	Ermöglicht das Erstellen einer neuen Zeile innerhalb desselben Listeneintrags.
	Aktiviert die Möglichkeit, den Namen und Speicherort eines Favoriten beim Hinzufügen zu bearbeiten.
	Lädt zugehörige Listen in klassischen Formularen zu einem der folgenden Zeitpunkte: ◦ Mit dem Formular ◦ Nach dem Laden des Formulars ◦ Bei Bedarf
	Optimiert den Abstand zwischen Formularfeldern, Steuerelementen sowie Listenzeilen und -spalten und zeigt mehr Inhalt in Formularen und Listen an.
	Stellt Tooltips zum Verwenden und Konfigurieren von Funktionen in der Instanz bereit.
	Legt die persistente obere Navigation fest, wenn Sie ein neues Fenster aus dem Menü öffnen, damit Sie weiterhin auf Ihre Menüs zugreifen können.
	Zeigt Ergebnisse aus allen Menüs mit Ausnahme des Menüs „Verlauf“ an, wenn aus einem beliebigen Menü in Zentrale Navigationgefiltert wird. Wenn diese Option deaktiviert ist, zeigen Menüs nur Ergebnisse aus dem Menü an, aus dem Sie filtern. Unabhängig von dieser Einstellung gibt das Menü **Alle** Ergebnisse aus allen Menüs mit Ausnahme des **Menüs** Verlauf zurück.

Konfigurieren Sie die Barrierefreiheitseinstellungen für Next Experience .

Richten Sie Barrierefreiheitseinstellungen für Next Experience ein, um eine Anwenderoberfläche zu erhalten, die für Sie am zugänglichsten ist.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

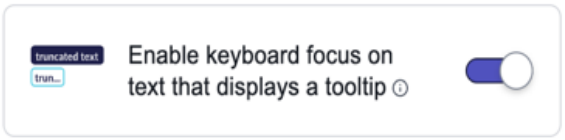
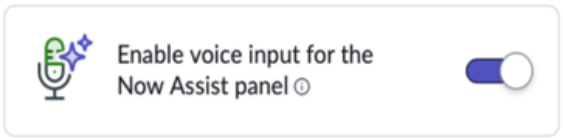
Prozedur

1. Navigieren zu **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Eingabehilfe**.
2. Wählen Sie die Einstellungen aus, die Sie konfigurieren möchten.

Barrierefreiheits-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Show date and time formats on forms	Zeigt das Format für Datum und Uhrzeit (JJJJ-MM-TT-HH:mm:ss) neben den Formularfeldern in Klammern eingeschlossen an.
Replace colors with patterns in charts and graphs	Passt Diagramme und Grafiken so an, dass sie mit einem Muster wie Streifen oder gestrichelten Linien anstelle nur einer Farbe angezeigt werden.
Enable special keyboard shortcuts	Verwenden Sie Tastenkombinationen, um häufige Aktionen auf der Anwenderoberfläche schnell auszuführen. Die Tastenkombinationen, die im Modal angezeigt werden, sind spezifisch für den Bildschirm, den Sie gerade anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Tastenkürzel. **Hinweis:** Wenn Sie in der klassischen Umgebung arbeiten, lesen Sie Core-UI-Tastenkürzel.
Show all buttons without the need to hover	Zeigt alle ausgeblendeten Felder, Schaltflächen oder andere UI-Elemente an, sodass Sie nicht mit der Maus darauf zeigen müssen. Tooltip ist inaktiv.
Enable data table for charts and graphs	Zeigt eine Tabelle mit Diagramm- und Graphdaten für den einfacheren Zugriff auf Sprachausgabeprogramme an.
Reduce motion	Reduziert die Geschwindigkeit der Animationen beim Wechsel zwischen Bildschirmen. Diese Reduzierung bezieht sich hauptsächlich auf Anmeldeanimationen.
Enable accessibility in classic	Erweitert die Tastaturnavigation und ermöglicht mehr Tabulatoren in der klassischen Umgebung, sodass Sie per Tabulator zu Symbolen und Schaltflächen in Listen, Formularfeldern und Karten

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

Feld	Beschreibung
	wechseln können. Diese Option bietet auch zusätzliche Informationen zu Formularen.
	Ermöglicht Anwendern, die nur über die Tastatur verfügen, den Zugriff auf gekürzten Text. Gekürzter Text ist Text, der nicht auf den Bildschirm passt und durch Auslassungspunkte (...) gekennzeichnet ist. Wenn diese Einstellung aktiviert ist, können Anwender, die nur über die Tastatur verfügen, auf den gekürzten Text zugreifen, wenn sie mit der Tabulatortaste die Fokusreihenfolge durchlaufen, wodurch der vollständige Text jedes Tooltips angezeigt wird, wenn sie im Bildschirm navigieren.
	Aktiviert Voice-to-Text im Bereich Now Assist. Mit dieser Funktion können Sie in jeder unterstützten Sprache mit Ihrer Stimme auf Now Assist -Kompetenzen in Now Assist-Bereich zugreifen. **Hinweis:** Diese Einstellung wird nur angezeigt, wenn Ihr Systemadministrator die Spracheingabe Now Assist für Ihre -Instanz aktiviert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Spracheingabe für den Bereich Now Assist . .

Hinweis: Wenn Benutzer betriebssystemspezifische Einstellungen konfiguriert haben, z. B. erzwungene Farben oder Kontrast in Windows, werden diese Einstellungen nicht durch Next Experience -Anwendereinstellungen oder Designs überschrieben. Wenn diese betriebssystemspezifischen Einstellungen inaktiv sind, werden Farb- und Designverhalten auf die in der Anwenderoberfläche Next Experience definierten Verhaltensweisen zurückgesetzt.

Konfigurieren Sie die Debugging-Einstellungen für Next Experience .

Debuggen Sie Ihre Instanz Next Experience, um vorhandene und potenzielle Fehler in Ihren Komponenten und Skripts Next Experience zu erkennen und zu entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Debugging**.
2. Wählen Sie eine der Debugging-Optionen aus.

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

Debugging

Feld	Beschreibung
Script Debugger	Öffnet einen JavaScript-Debugger mit einem Skript-Tracer und einem Sitzungsprotokoll. Weitere Informationen finden Sie unter Debugging-Skripts .
UX-Quellzuordnungen	Ermöglicht Ihnen das Debugging mit UX-Quellzuordnungen in Ihrem Browser. Beispiel: Bei Verwendung mit Firefox v102+ kann der Benutzer einen Haltepunkt im Komponentencode festlegen. Wenn der Browser an diesem Haltepunkt anhält, sollten Variablennamen im Bereichsabschnitt angezeigt werden. **Hinweis:** Wenn Sie nicht mit UX-Quellzuordnungen debuggen, deaktivieren Sie am besten diese Anwendereinstellung, da dies zu einer Verschlechterung der Leistung der Instanz führen kann.
Automated Test Framework-Seiteninspektor	Ermöglicht Ihnen das Identifizieren und Überprüfen von Seiten, die auf klassischen anwenderdefinierten UI-Seiten erstellt wurden, mit dem Seiteninspektor. Weitere Informationen finden Sie unter Seiteninspektor .
Seismisches Entwicklertool	Öffnet einen Link zur Downloadseite für die seismischen Entwicklertools des Chrome-Webstores. Die Chrome-Erweiterung „Seismic Dev Tools (SDT)“ ist ein Tool, mit dem Entwickler von Seismic Fehler und Leistungsprobleme effektiv identifizieren, diagnostizieren und beheben können. **Hinweis:** Diese Option kann aus den Anwendereinstellungen für das Debugging entfernt werden, indem die Systemeigenschaft *glide.ui.next_experience.seismic_developer_to* auf **false**festgelegt wird.

Konfigurieren Sie die Sprach- und Regionseinstellungen Next Experience für [].

Konfigurieren Sie die Sprach- und Regionseinstellungen Next Experience für [], um die Anwenderoberfläche zu erhalten, die für Sie am besten geeignet ist.

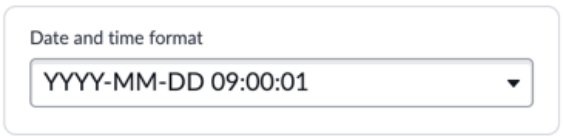
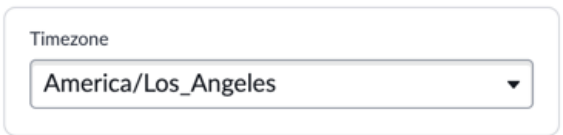
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zum **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Sprache und Region**.
2. Wählen Sie die Einstellungen aus, die Sie konfigurieren möchten.

Anzeigeinstellungen

Option	Beschreibung
	Legt das Format fest, in dem Datum und Uhrzeit angezeigt werden. Die Optionen umfassen: **a.** JJJJ-MM-TT 09:00:01 vor 5 Minuten **b.** JJJJ-MM-TT 09:00 vor 5 Minuten **c.** JJJJ-MM-TT 09:00:01 **d.** JJJJ-MM-TT 09:00 **e.** Vor 5 Minuten **Hinweis:** Wenn Sie **JJJJ-MM-TT 09:00 vor 5 Minuten** oder **JJJJ-MM-TT 09:00** für das aktuelle Jahr auswählen, wird das aktuelle Jahr (JJJJ) ausgelassen.
	Bestimmt die Zeitzone oder kehrt zur Standardzeitzone für die aktuelle Sitzung zurück. Bei der nächsten Anmeldung wird die Zeitzoneneinstellung auf den Systemstandard oder die Anwenderprofileinstellung für die Zeitzone zurückgesetzt.
	Legt die für Ihre Instanz verwendete Sprache fest, wenn Sie Zugriff auf mehr als eine Sprache haben. Diese Einstellung wird nur angezeigt, wenn das Sprach-Plugin installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren .

Wählen Sie ein Design in aus Next Experience

Personalisieren Sie Ihre Instanz Next Experience , indem Sie im Menü „Anwendereinstellungen“ eine Designvariante oder eine alternative Farbpalette auswählen.

Vorbereitungen

Hinweis: Ein Administrator muss mindestens ein Design aktivieren, bevor Sie eines wie in dieser Aufgabe beschrieben auswählen können. Weitere Informationen zu Designvarianten finden Sie unter Core-Stile, Farben, Varianten und alternative Farbpaletten. Weitere Informationen zum Definieren alternativer Farbpaletten finden Sie unter Fügen Sie eine alternative Farbpalette hinzu.

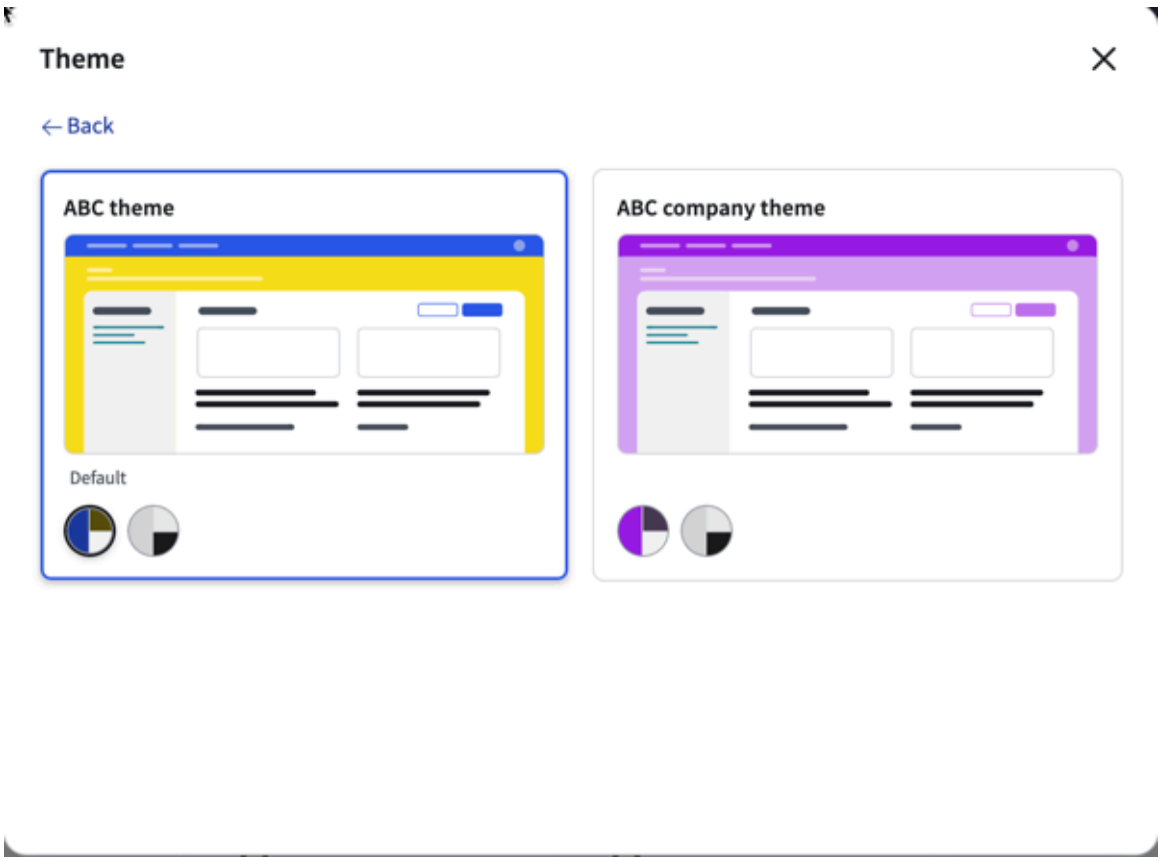
Erforderliche Rolle: keine

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

Prozedur

1. Wählen Sie im Banner der zentralen Navigation das .
2. Wählen Sie **Einstellungen**aus.
3. Wählen Sie die **Schaltfläche** Design aus.
4. Wählen Sie ein verfügbares Design aus.
   Die Designs, die in Ihrer Design-Anwendereinstellung angezeigt werden, hängen von den Anpassungen ab, die von Ihrem Administrator vorgenommen wurden. Sie können aus mehreren Designs auswählen und auf Ihre Instanz Next Experience anwenden.

   Jede Designkarte zeigt das Kernthema und alle Varianten oder alternativen Farbpaletten an, die diesem Kernthema zugeordnet sind. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Kreise unter dem Kerndesign, um eine Vorschau der Variante oder alternativen Farbpalette anzuzeigen. Um die auf Ihre Instanz angewendete Designkarte wird ein farbiger Rahmen angezeigt.



Automatische Übersetzung

Konfigurieren Sie die Benachrichtigungseinstellungen für Next Experience .

Richten Sie ein, wie Sie produktinterne Benachrichtigungen und Systembenachrichtigungen in Next Experienceerhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein** aus.

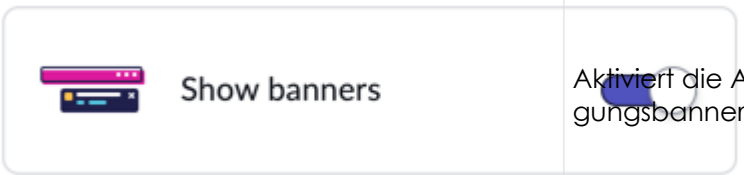
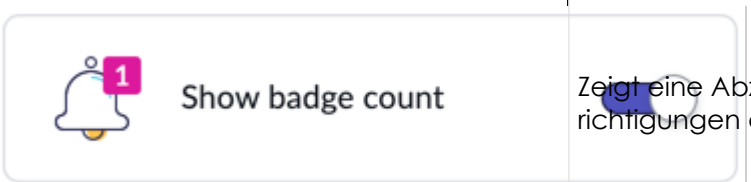
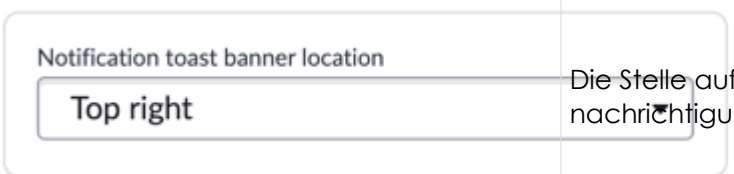
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

3. Konfigurieren Sie Ihre Einstellungen für Systembenachrichtigungen außerhalb der Plattform.

Option	Beschreibung
Benachrichtigungen zulassen	Aktivieren oder deaktivieren Sie alle Benachrichtigungen.
Erweiterte Einstellungen	Passen Sie die Benachrichtigungseinstellungen für Systembenachrichtigungen, anwenderdefinierte Benachrichtigungen und Zustellkanäle an.
Systembenachrichtigungen	Aktivieren oder deaktivieren Sie Systembenachrichtigungskategorien, z. B. Genehmigungs- oder Connect-Benachrichtigungen.
Anwenderdefinierte Benachrichtigungen	Aktivieren oder deaktivieren Sie anwenderdefinierte Benachrichtigungen.
Zustellkanäle	Aktivieren oder deaktivieren Sie einzelne Zustellkanäle.

Weitere Informationen zu erweiterten Benachrichtigungseinstellungen finden Sie unter System- und anwenderdefinierte Benachrichtigungs- und Zustellkanaleinstellungen in Next Experience .

4. Wählen Sie die Registerkarte **Next Experience** aus.
5. Konfigurieren Sie Ihre Einstellungen für produktinterne Benachrichtigungen.

Option	Beschreibung
	Aktiviert die Anzeige von Benachrichtigungsbannern in Ihrem Arbeitsbereich.
	Zeigt eine Abzeichenanzahl von Benachrichtigungen an.
	Die Stelle auf dem Bildschirm, an der Benachrichtigungsbanner angezeigt werden.

Konfigurieren Sie Next Experience Arbeitsbereich -Einstellungen

Richten Sie Ihre Anzeigeeinstellungen für Arbeitsbereich ein.

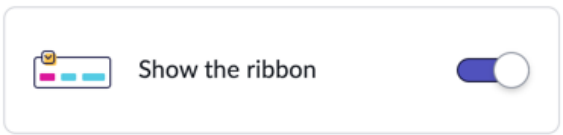
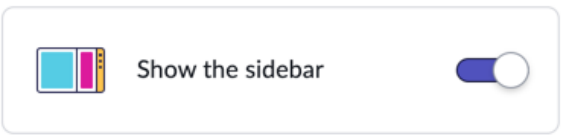
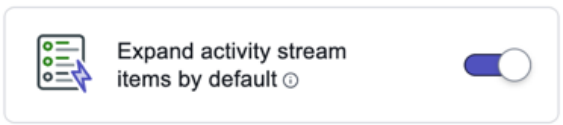
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen
Die Einstellungen fürArbeitsbereich werden nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf ein Arbeitsbereich haben und Arbeitsbereich im Fokus ist.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur
1. Navigieren zu **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie die Einstellung aus, die Sie konfigurieren möchten.

Arbeitsbereiche

Feld	Beschreibung
	Zeigt das Menüband-Widget standardmäßig an, wenn das Formular geladen wird.
	Zeigt standardmäßig den kontextbezogenen Seitenbereich an, wenn das Formular geladen wird.
	Erweitert alle Aktivitäten im Aktivitätenstrom automatisch.

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Anwender-Experience von Next Experience .

Konfigurieren Sie Ihre -Benutzer-Experience-Einstellungen für Ihre Instanz Next Experience.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur
1. Navigieren Sie zum **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Anwender-Experience**.
2. Wählen Sie die gewünschte Einstellung aus.

Hinweis: Die in der folgenden Tabelle beschriebenen Einstellungen sind möglicherweise nicht für alle Benutzer verfügbar. Die angezeigten Elemente hängen vom Benutzerzugriff und den Anpassungen Ihres Administrators ab.

Anwender-Experience

Feld	Beschreibung
	Startseite, die angezeigt wird, wenn sich Benutzer bei ihren Next Experience -Instanzen anmelden. Weitere Informationen zu Startseitenoptionen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine vom Anwender ausgewählte Startseite.
	Mit dieser Option können Sie die Nachverfolgung von Nutzungsanalysen in Ihrer Instanz Next Experience aktivieren oder deaktivieren.

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

Feld	Beschreibung
	Mit dieser Option können Sie die Anwenderoberfläche Next Experience in Ihrer Instanz deaktivieren. Core-UI wird angezeigt, wenn Sie die UI Next Experience in Ihrer -Instanz deaktivieren. **Hinweis:** Administratoren können diese Option aktivieren, indem sie *glide.ui.polaris.on_off_user_pref_enabled* auf **true** setzen.

Next Experience-Tastenkürzel

Sie können Tastenkombinationen verwenden, um häufige Aktionen auf der Anwenderoberfläche schnell auszuführen.

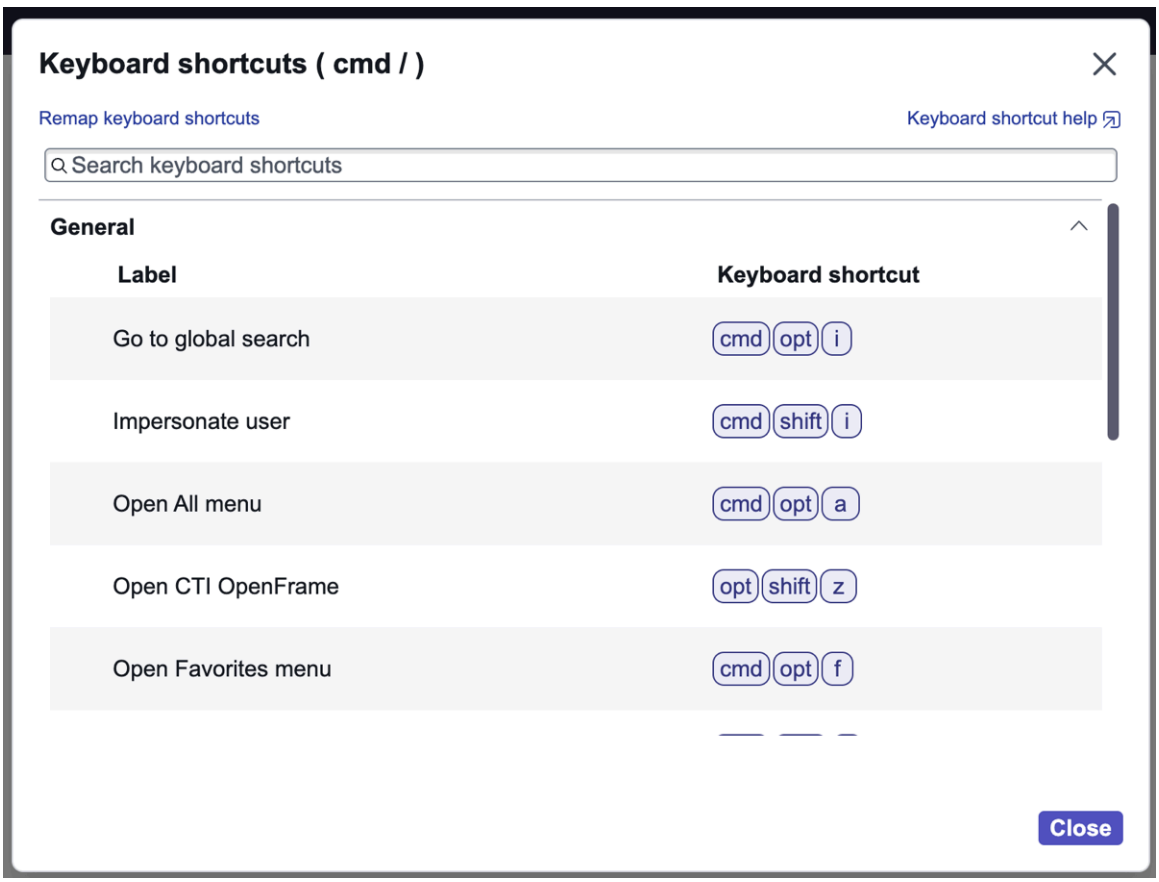
Die Tastenkürzel, die im Modal angezeigt werden, sind spezifisch für den Bildschirm, den Sie gerade anzeigen. Tastenkürzel hängen vom verwendeten Browser und Betriebssystem ab. Das Linux-Betriebssystem wird derzeit nicht unterstützt.

Informationen zum Aktivieren von Tastenkürzeln für Ihre Instanz finden Sie unter Konfigurieren Sie die Barrierefreiheitseinstellungen für Next Experience ..

Informationen zum Anpassen der Next Experience -Tastenkombinationen für Ihre Instanz finden Sie unter Passen Sie die Tastenkombinationen Next Experience an.

Das Dialogfeld „Tastenkombinationen“ enthält ein Suchfeld, das nach verfügbaren Tastenkürzeln sucht, die für den angezeigten Bildschirm spezifisch sind. Die verfügbaren Verknüpfungen sind nach Kategorie gruppiert: Seitenaktion, Seitennavigation, Globale Navigation und Allgemein.

Modales Tastenkürzel



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

Häufige Next Experience Tastenkombinationen

Die gängigsten Tastenkombinationen für die Tastaturen MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Windows und macOS sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Häufige Next Experience Tastenkombinationen

Aktion	Windows **Tastenkürzel**	macOS **Tastenkürzel**
Zeigen Sie die Verknüpfungen für die Seite an, die Sie in einem modalen Element anzeigen	Strg+/	Befehlstaste+/
E-Mail erstellen	Strg+Alt+E	Befehlstaste +Option+e
Einen neuen Datensatz erstellen	Umschalt +Alt+N	Umschalt+Option +N
Aktuelle Seite als Favorit markieren oder Favoritenstatus aufheben	Strg +Umschalt +F	Befehlstaste +Umschalttaste+F
Nehmen Sie die Identität eines Anwenders an	Strg +Umschalt +i	Befehlstaste +Umschalt+i
Öffnen Sie die Zielseite der Instanz	Strg+Alt+Z	Befehlstaste +Option+z
Öffnen Sie die Symbolleiste der Instanz, um die Domäne zu wechseln	Strg+Alt+T	Befehlstaste +Option+t
Liste aktualisieren	Umschalt +Alt+R	Umschalt+Option +r
Datensatz speichern	Steuerung +s	Befehlstaste+S

Next Experience Tastenkombinationen zum Anzeigen von Menüs

Die Tastenkombinationen zum Anzeigen der Menüs für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Windows und macOS sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Next Experience Tastenkombinationen zum Anzeigen von Menüs

Öffnen Sie dieses Menü	Windows **Tastenkürzel**	macOS **Tastenkürzel**
Menü „Alle“	Strg+Alt+A	Befehlstaste +Option+a
Administratormenü	Strg +Umschalt +a	Befehlstaste +Umschalt +a
Favoritenmenü	Strg+Alt+F	Befehlstaste +Option+f

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

Next Experience Tastenkombinationen zum Anzeigen von Menüs (Fortsetzung)

Öffnen Sie dieses Menü	Windows **Tastenkürzel**	macOS **Tastenkürzel**
Hilfemenü	Strg +Umschalt +/	Befehlstaste +Umschalt +/
Menü „Verlauf“	Strg+Alt+H	Befehlstaste +Option+h
Menü „Arbeitsbereiche“	Strg+Alt +W	Befehlstaste +Option+w
Benachrichtigungsmenü	Strg +Umschalt +K	Befehlstaste +Umschalt +K
Now Assist Menü (Texteingabemodus)	Alt +Umschalt +A	Option +Umschalt +a
Now Assist Menü (Spracheingabemodus) **Hinweis:** Die Verfügbarkeit des Spracheingabemodus im Menü Now Assist wird durch eine Anwendereinstellung gesteuert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Barrierefreiheitseinstellungen für Next Experience ..	Alt +Umschalt +V	Wahl +Umschalt +v
Anwenderprofilmenü	Strg +Umschalt +U	Befehlstaste +Umschalt +U

Next Experience Tastenkombinationen zum Anwenden des Fokus

In der folgenden Tabelle sind die Tastenkombinationen zum Anwenden des Fokus für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Windows und macOS aufgeführt.

Next Experience Tastenkombinationen zum Anwenden des Fokus

Wenden Sie den Fokus an	Windows **Tastenkürzel**	macOS **Tastenkürzel**
Globale Suche	Strg+Alt+G	Befehlstaste+Option +g
Hauptinhalt einer Seite	Strg+Alt+S	Befehlstaste+Option +S
Breadcrumb-Navigation	Strg +Umschalt+C	Befehlstaste +Umschalttaste+C
Seitennavigationsseite	Strg+Alt+1	Befehlstaste+Option +1
Registerkarte „Arbeitsbereich“.	Strg+Alt+2	Befehlstaste+Option +2

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

Next Experience Tastenkombinationen zum Anwenden des Fokus (Fortsetzung)

Wenden Sie den Fokus an	Windows **Tastenkürzel**	macOS **Tastenkürzel**
Registerkarte „Seite“	Strg+Alt+3	Befehlstaste+Option +3
Datensatz-Tabs	Strg+Alt+4	Befehlstaste+Option +4
Kontextabhängige Sidebar #	Umschalt+Alt +x	Umschalt+Option+x
Textfeld zum Verfassen des Aktivitätenstroms	Umschalt+Alt +C	Umschalt+Option+C
Schaltfläche „Erste Aktion“.	Umschalt+Alt +t	Umschalt+Option+t
Erstes Feld im Formular	Umschalt+Alt +F	Umschalt+Option+f
Erste Kachel im Aktivitätenstrom	Strg+Alt+X	Befehlstaste+Option +x
Bewegen Sie den Fokus vorwärts durch die wichtigsten Elemente der Seite	Strg+J	Befehlstaste+J
Verschiebt den Fokus rückwärts durch die wichtigsten Elemente der Seite	Strg +Umschalt+J	Befehlstaste +Umschalt+J
Fokus durch die Überschriften des Formulars bewegen	Umschalt+Alt +H	Umschalt+Option+h

Zusätzliche Next Experience Tastenkombinationen

Zusätzliche Tastenkombinationen für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Windows und macOS sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Zusätzliche Next Experience Tastenkombinationen

Aktion	Windows **Tastenkürzel**	macOS **Tastenkürzel**
Öffnen Sie die Symbolleiste der Instanz, um die Domäne zu wechseln	Strg+Alt+T	Befehlstaste +Option+t
Öffnen Sie den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters	Umschalt+Alt+I	Umschalt+Option +i
Öffnen Sie den Sidebar-Diskussionschat	Umschalt+Alt +D	Umschalt+Option +d
Listensuche öffnen	Umschalt+Alt+S	Umschalt+Option +s
Listenfilter öffnen	Umschalt+Alt +B	Umschalt+Option +b
Öffnen Sie das OpenFrame-Fenster	Umschalt+Alt+Z	Umschalt+Option +z

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

Zusätzliche Next Experience Tastenkombinationen (Fortsetzung)

Aktion	Windows **Tastenkürzel**	macOS **Tastenkürzel**
Durchlaufen Sie die Seitenlayouts	Umschalt+Alt+L	Umschalt+Option +L
Erweitern/reduzieren Sie den größenanpassbaren Bereich	Umschalt+Alt+S	Umschalt+Option +S
Auf die letzte E-Mail-Korrespondenz antworten	Umschalt+Alt+E	Umschalt+Option +e

Passen Sie die Tastenkombinationen Next Experience an

Passen Sie die Tastenkombinationen Next Experience an, um Ihren Workflow zu optimieren und die Produktivität zu steigern.

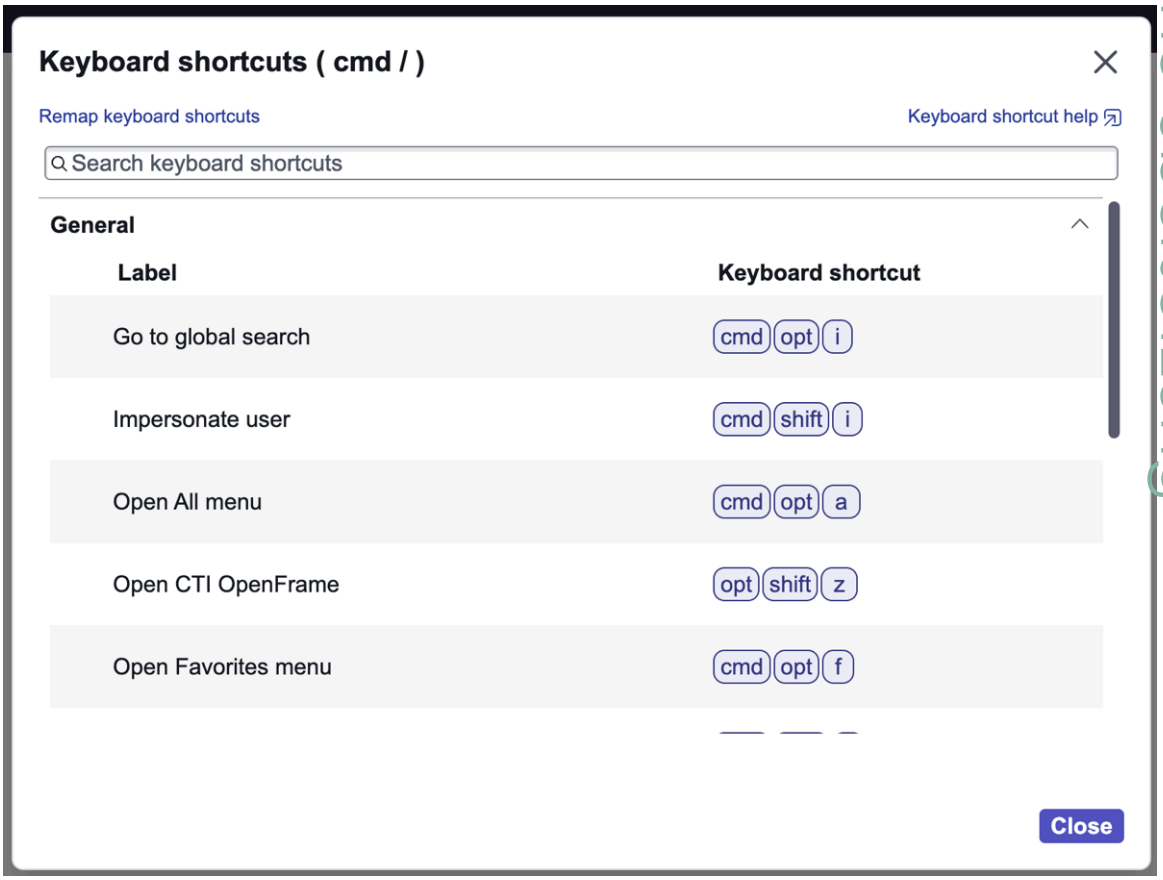
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum **Anwendermenü** > **Tastenkombinationen**.
   Das Modal für Tastenkombinationen wird geöffnet.

Modales Tastenkürzel



2. Wählen Sie **Tastenkürzel neu zuordnen**aus.

Automatische Übersetzung

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

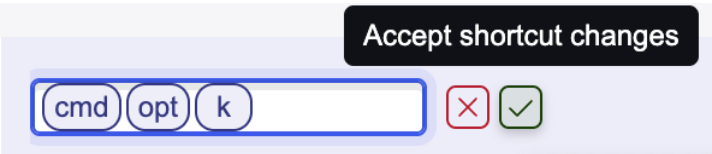
3. Suchen Sie eine vorhandene Tastenkombination, die Sie anpassen möchten, indem Sie entweder scrollen oder Text eingeben.
   - Scrollen Sie vertikal durch die Liste der verfügbaren Tastenkombinationen.
   - Geben Sie Text in das **Suchfeld** ein, um die gesamte Liste der verfügbaren Tastenkürzel zu durchsuchen.

   Hinweis: Das Bleistiftsymbol ( ) wird für die anpassbaren Tastenkombinationen angezeigt. Derzeit sind nicht alle vorhandenen Verknüpfungen anpassbar.

4. Öffnen Sie das Tastenkürzel-Feld zur Bearbeitung, indem Sie das Bleistiftsymbol ( ) wählen.
5. Geben Sie die Tastenkombination ein, die Sie als Tastenkombination verwenden möchten, und wählen Sie das grüne Häkchen aus, um Ihre Eingabe zu akzeptieren und zu speichern.

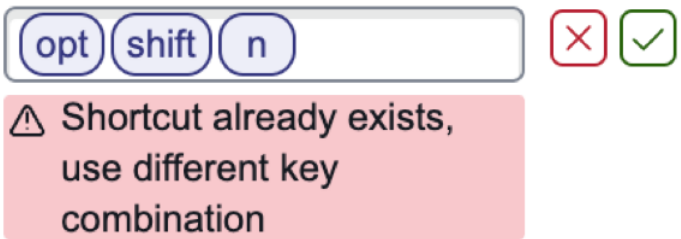
   Hinweis: Eine Tastenkombination muss mindestens einen Modifikator und einen Buchstaben enthalten. Beispiel: Befehlstaste + K.

Akzeptanz der neuen Tastenkombination



   Hinweis: Das Modal benachrichtigt Sie, wenn Sie eine Tastenkombination eingeben, die bereits verwendet wird.

Meldung, dass die Tastenkombination bereits vorhanden ist



6. Wahlweise: Wenn Sie die neue Verknüpfung nicht speichern möchten, wählen Sie **X** oder **Schließen,** um den Vorgang abzubrechen.
7. Wahlweise: Um alle neu zugeordneten Tastenkombinationen auf ihre ursprünglichen Werte zurückzusetzen, wählen Sie **Standardwerte wiederherstellen**aus.
   Es wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem Sie diese Anforderung bestätigen oder ablehnen können.

Verfolgen Sie Datensätze in Next Experience

Lassen Sie sich benachrichtigen, wenn einem Datensatz eine Arbeitsnotiz oder ein Kommentar hinzugefügt wird, indem Sie ihm/ihr in der klassischen Umgebung in Next Experiencefolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

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

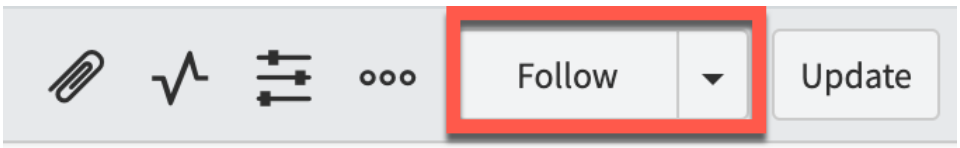
Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz in der klassischen Umgebung.

   Navigieren Sie beispielsweise zu **Alle** > **Incident** > **Mir zugewiesen** und wählen Sie einen Incident aus, dem Sie folgen möchten.

   Hinweis: Das Verfolgen von Datensätzen aus einem Arbeitsbereich wird nicht unterstützt.

2. Wählen Sie **Folgen**aus.



   Hinweis: Um keine Benachrichtigungen mehr zu einem Datensatz mehr zu erhalten, wählen Sie **Folgen/Entfolgen**aus.

Ergebnisse

Wenn dem Datensatz Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzugefügt werden, erhalten Sie Benachrichtigungen als Banner und im Menü Benachrichtigungen entsprechend Ihren Benachrichtigungseinstellungen. Sie können die Benachrichtigung auswählen, um den aktualisierten Datensatz zu öffnen.

Das folgende Beispiel zeigt eine Beispielbenachrichtigung.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Benachrichtigungseinstellungen für Next Experience .

Konfigurieren der Next Experience -UI

Richten Sie ServiceNow Next Experience ein, um die Produktivität zu steigern, die Interaktion zu verbessern und Einblicke in Now Platformzu erhalten.

Wählen Sie die folgenden Links, um mehr über die Funktionalität Next Experience von mit der Administratorrolle und über die Konfiguration der Next Experience -UI zu erfahren.

Überlegungen zur Aktivierung von Next Experience

Next Experience bietet eine intuitive, personalisierte Experience der nächsten Generation, um die Produktivität zu steigern, die Interaktion zu verbessern und Einblicke in die gesamte Now Platform zu bringen. Ihr Pfad zur Aktivierung Next Experience von hängt möglicherweise vom Anpassungsgrad Ihrer Instanz ab.

Anleitung und Unterstützung durch die Techniker, die Ihnen bei der Anpassung Ihrer Instanz geholfen haben, oder eines anderen zertifizierten Partners, tragen dazu bei, dass Ihr Wechsel zu Next Experience reibungslos verläuft.

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

Hinweis: UI16 muss installiert sein, bevor Sie Next Experienceaktivieren.

Neuer Kunde ab Release Tokyo.

Wenn Sie Neukunde sind, ist Next Experience automatisch aktiviert, und Sie müssen die Anwenderoberfläche nicht ändern, um die neueste Anwenderoberfläche zu erhalten.

Bestehender Kunde, der Instanz ohne UI-Anpassung aktualisiert

Wenn Sie bereits Kunde sind, aber keine UI-Anpassungen implementiert oder erheblich in die Einführung von Arbeitsbereichgetan haben, wird die UI Next Experience bei einem Upgrade aktiviert.

Bestand eines Kunden, der Instanz mit UI-Anpassung aktualisiert

Wenn Sie bereits Kunde sind und eine der folgenden Änderungen an Ihrer Instanz von vorgenommen haben, benötigen Sie möglicherweise Unterstützung von den Autoren der Änderung oder von einem etablierten Partner, um eine nahtlose Aktivierung sicherzustellen.

- Sie haben Ihre -Benutzeroberfläche angepasst. Zum Beispiel, wenn Sie hartcodierte Stile oder implementierte UI-Skripts erstellt haben.
- Sie haben ein klassisches Arbeitsbereich übernommen und möchten eine neue konfigurierbarer Arbeitsbereich -Alternative einsetzen.
- Sie haben anwenderdefinierte Komponenten in einer klassischen Arbeitsbereich -Komponente erstellt und möchten eine neue konfigurierbarer Arbeitsbereich -Alternative verwenden.

Sie können die folgenden Tools und APIs mit Ihrem -Implementierungspartner verwenden, um Ihre Anpassungen so anzupassen, dass sie gut mit dem neuen Next Experience -Design funktionieren:

- Skriptfähige PolarisUI-API
- Next Experience-Client-Skripting global
- Jelly Tags

Bestandskunde, der die UI Next Experience vor einem Upgrade deaktiviert

Wenn Sie bereits Kunde ServiceNow von sind und die Anwenderoberfläche Next Experience während eines Upgrades nicht aktivieren möchten, können Sie eine Systemeigenschaft mit der Bezeichnung *glide.ui.next_experience.opt_out* erstellen und den Wert auf **true**festlegen.

Während des Upgrades ist die Anwenderoberfläche Next Experience nicht aktiviert.

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

Funktionalität nicht unterstützt

Wichtig:

Connect-Chat ist nicht verfügbar in Next Experience. Ab Yokohamasind bestimmte Connect-Chat -Funktionen in Next Experience mithilfe von Sidebarverfügbar. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen Connect-Chat und Sidebarfinden Sie unter KB1123615 – von Connect-Chat zu Sidebar wechseln .

Connect-Support ist in Next Experience nicht verfügbar und soll in Utah vollständig eingestellt werden. Wenn Sie Chatanforderungen und andere Arbeitselemente automatisch Service Desk-Mitarbeitern in Next Experiencezuweisen möchten, müssen Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchatmigrieren. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Von Connect-Support zur erweiterten Arbeitszuweisung und zum Mitarbeiterchat wechseln .

Diese Funktionen und Produkte werden derzeit nicht mit Next Experienceunterstützt:

- Die auf Homepages enthaltenen Funktionen zum Anordnen von Informationen aus Ihrer Instanz, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, finden Sie in Dashboards in neuen Instanzen. Auf aktualisierten Instanzen, für die Next Experience aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie über eine direkte URL verfügen, aber sie können sie nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center -Dashboards übernehmen Homepage-Funktionen. Verwenden Sie das Hilfstool für die veraltete Homepage von , um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.
- Anwenderdefinierte Headermenüs werden nicht unterstützt.
- Live-Feed wird nicht unterstützt.
- Das Protokoll der JavaScript-Konsole wird im Framework Next Experience nicht unterstützt.
- ATF unterstützt diese Elemente von Next Experiencenicht, Unterstützung für diese Funktionen ist jedoch für zukünftige Releases geplant:
  - Mit UI Buildererstellte Seiten, einschließlich Seiten mit Listen und Formularkomponenten.
  - Konfigurierbare Arbeitsbereiche
  - Zielseiten

  Hinweis: ATF unterstützt weiterhin Core-UI, einschließlich der klassischen Umgebung (z. B. klassische Listen und Formulare).

Weitere Informationen finden Sie unter:

- KB1156736 – Wechsel von Connect-Chat zu AWA und Mitarbeiterchat
- KB1123615 – Wechsel von Connect-Chat zu Sidebar
- KB1113554 – Next Experience für die Verwendung von Connect in Core-UI deaktivieren
- KB1157068 – Live-Feed wird in Next Experience nicht unterstützt

Aktivieren Next Experience

Aktivieren oder deaktivieren Sie die UI Next Experience.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

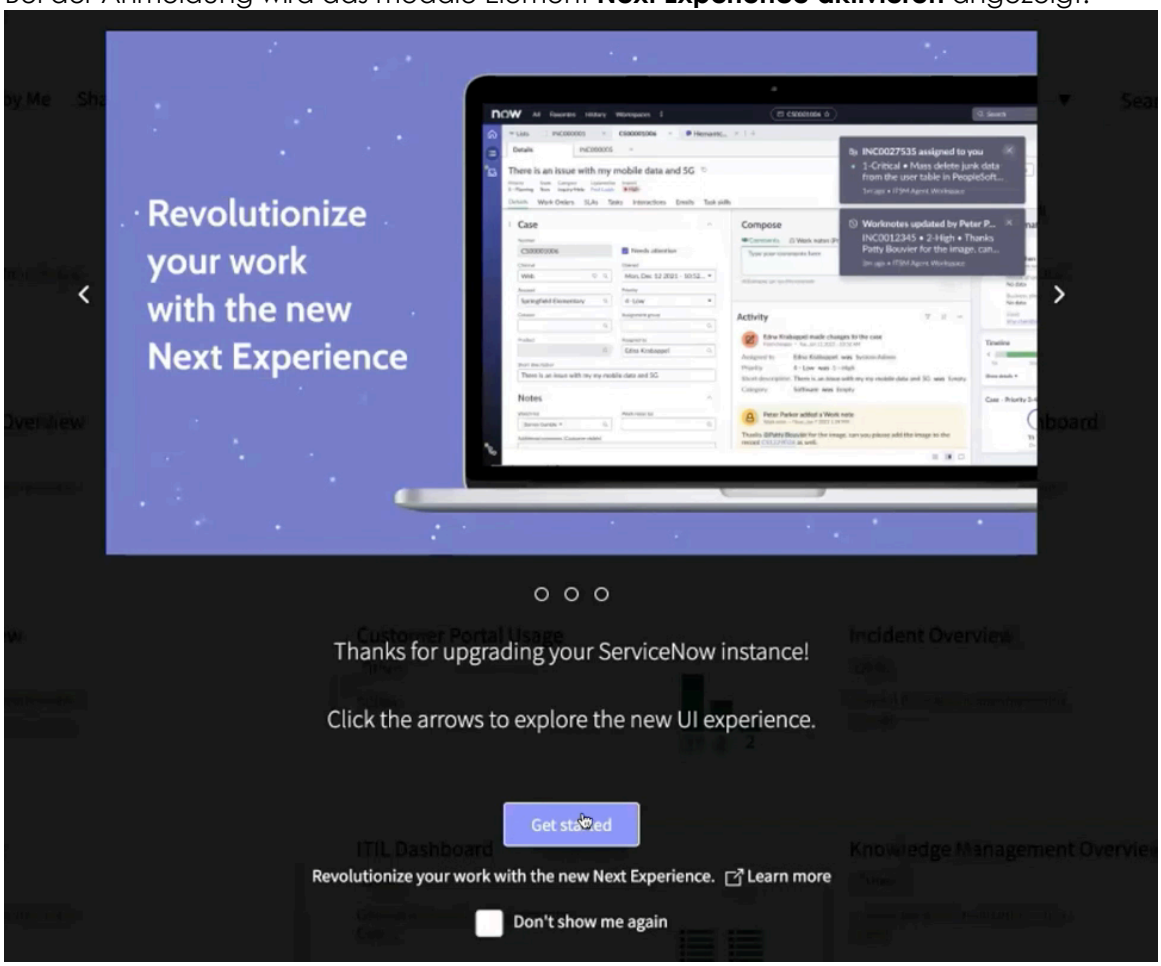
Als Administrator können Sie Next Experience für alle Benutzer in Ihrer Instanz Yokohama aktivieren oder zulassen, dass Benutzer die zentrale Navigation für sich selbst aktivieren oder deaktivieren.

Wenn Sie ein Neukunde sind, der das Release Yokohama ausführt, ist Next Experience standardmäßig aktiviert. Wenn Sie ein Upgrade durchführen, lesen Sie die Informationen unter Überlegungen zur Aktivierung von Next Experience, bevor Sie Next Experienceaktivieren.

⚠ **Warnung:** Es wird nicht empfohlen, die UI Next Experience zu aktivieren oder zu deaktivieren, bis Sie erfahren haben, welche Auswirkungen dies auf die Funktionalität Ihrer Instanz haben kann. Möglicherweise benötigen Sie Hilfe von den Autoren der Änderung oder einem etablierten Partner, um eine nahtlose Aktivierung sicherzustellen.

Prozedur

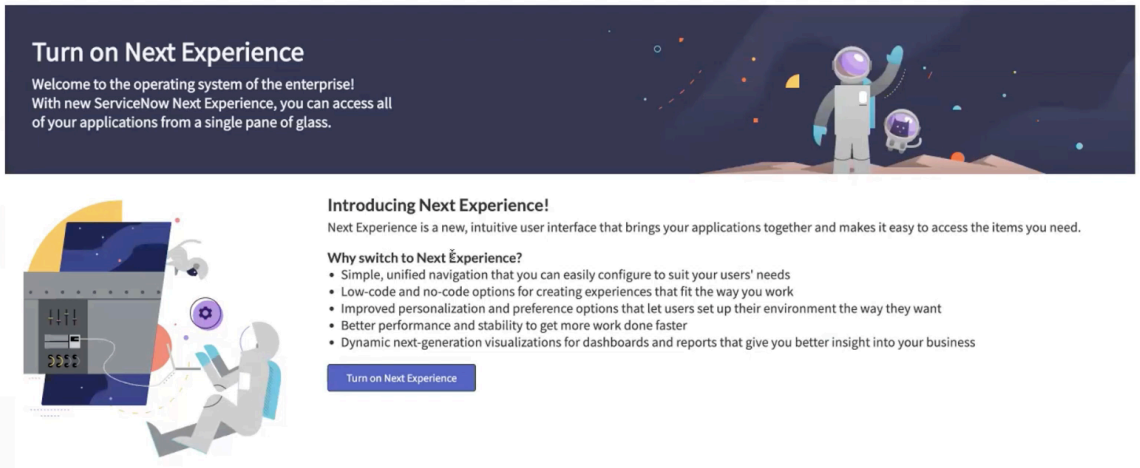
1. Bei der Anmeldung wird das modale Element **Next Experience aktivieren** angezeigt.



2. Wählen Sie **Erste Schritte**.

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

3. Lesen und bestimmen Sie, ob Next Experience für Ihre Anwender

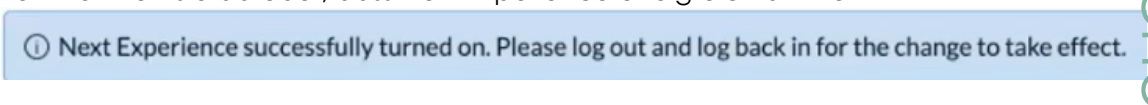


gilt.

Hinweis: Beachten Sie, dass das Aktivieren der UI Next Experience alle Benutzer in Ihrer Instanz betrifft, nicht nur den Systemadministrator.

Beachten Sie auch, dass, wenn sich der Administrator in einer Produktionsinstanz befindet, eine Warnung angezeigt wird, um ihn über Funktionen zu informieren, die in Next Experiencenicht unterstützt werden.

4. Wählen Sie **Next Experience aktivieren aus**.
Ein Banner informiert Sie darüber, dass Next Experience erfolgreich aktiviert wurde.



5. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz ab und wieder an.
6. Um Next Experience in Ihrer -Instanz zu deaktivieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Navigieren Sie zu **sys_properties.list**.
   b. Legen Sie den Wert der Eigenschaft *glide.ui.polaris.experience* auf **„false“** fest, um Next Experiencezu deaktivieren.
   c. Laden Sie Ihre Instanz neu.

Next Experience-Bereitschaftsprüfung

Die Next Experience -Bereitschaftsprüfung hilft Benutzern bei der Entscheidung, ob Next Experience nach einem Upgrade aktiviert werden soll.

Übersicht

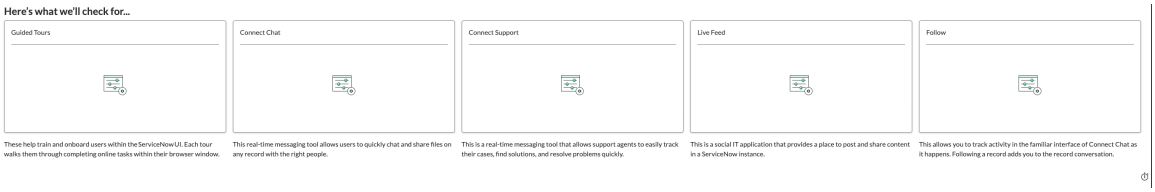
Mit dem Tool Next Experience Readiness Checker können Administratoren ihre Instanz überprüfen und feststellen, ob Service Desk-Mitarbeiter und andere Anwender derzeit Anwendungen verwenden, die nicht mit Next Experiencekompatibel sind. Basierend auf der gefundenen Nutzung gibt das Tool eine Empfehlung ab, Next Experience sofort zu aktivieren oder vor dem Aktivieren eine zusätzliche Due-Diligence-Prüfung durchzuführen.

Um auf den Next Experience Readiness Checker zuzugreifen, navigieren Sie zu **Now-Experience-Framework** > **Next Experience-Bereitschaftsprüfung**.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse



Im Abschnitt „Ergebnisse der Bereitschaftsprüfung Next Experience “ werden die Anwendungskarten für alle Anwendungen angezeigt, die mit Next Experienceauf Kompatibilität geprüft wurden. Folgende Anwendungen werden aktiviert.

- Geführte Touren
- Connect-Chat
- Connect-Support
- Live-Feed
- Folgen

Unter jeder Karte finden Sie Beschreibungen, anhand derer Sie erfahren, ob Ihre Anwendung im Next Experienceunterstützt wird. Außerdem finden Sie Links zu Alternativen für Anwendungen, die noch nicht oder nicht mehr unterstützt werden.

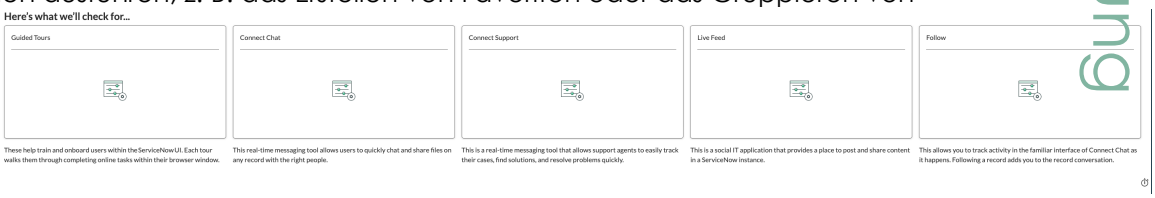
Aktuelle Version

Das Tool Next Experience Readiness Checker ruft die aktuelle Version Ihrer Instanz von auf.

Führen Sie einen Kompatibilitätsscan aus

Hinweis: Diese Abschnittsoptionen sind dynamisch und hängen von der aktuell ausgeführten Instanzversion ab. Wenn für Ihre Version Anwendungen verfügbar sind, werden Links zu den Dokumentationen bereitgestellt.

Beim Kompatibilitätsscan wird Ihre Instanz von auf die Verwendung von -Anwendungen untersucht, die nicht mit Next Experiencekompatibel sind. Nutzungsinstanzen werden nach dem Ausführen des Scans angezeigt und geben die Anzahl der Nutzungen für jede Anwendung an. Sie können den Link **Nutzungsliste anzeigen** auswählen, um zu einer Liste der Nutzungsdatensätze für Ihre Anwendung zu navigieren. Sie können Listenfunktionen ausführen, z. B. das Erstellen von Favoriten oder das Gruppieren von



Datensätzen.

Wenn keine Fehler vorliegen, wählen Sie die Schaltfläche **Next Experience aktivieren**, um Next Experiencezu aktivieren.

Themen in erkunden Next Experience

Mit Designs können Sie die visuelle Experience für Ihre Anwender anpassen und das Erscheinungsbild so aktualisieren, dass es Ihrer Marke ähnlicher wird.

Mit Themengeneratorkönnen Sie Designs für Ihre Experiences schnell erstellen, bearbeiten, in der Vorschau anzeigen und veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience mit dem Themengenerator konfigurieren.

Automatische Übersetzung

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

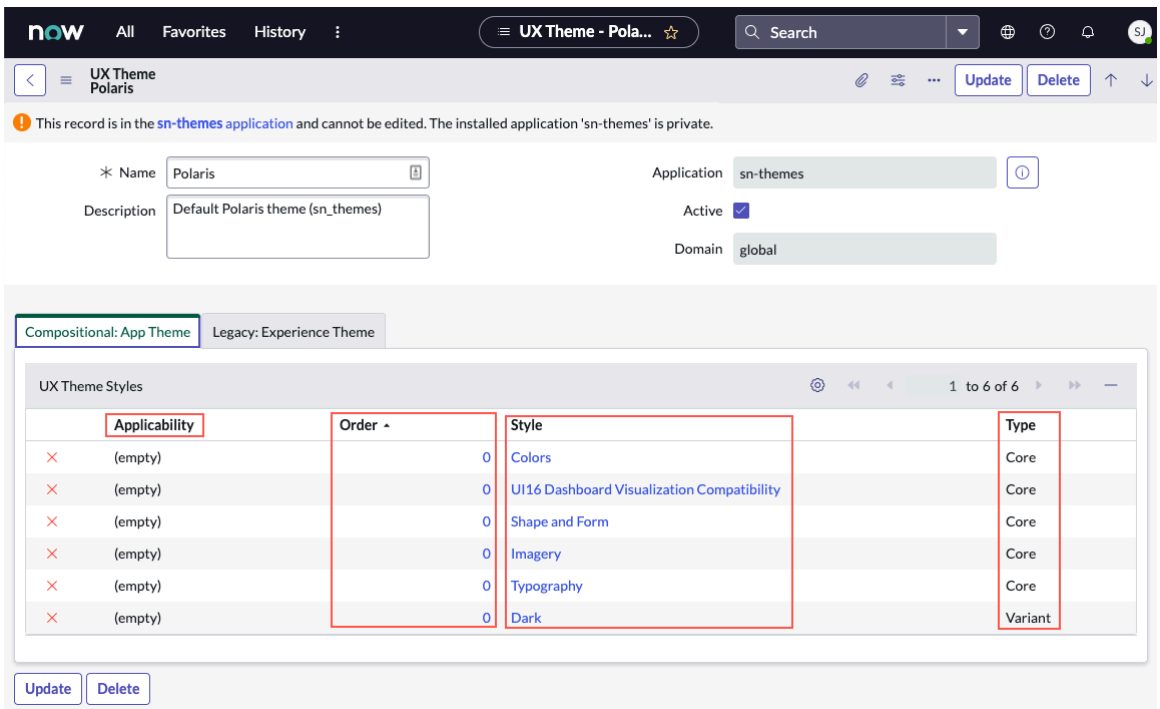
Wichtig: Die Gestaltung gilt für die klassische Umgebung in Listen, Formularen und Dashboards. Anwenderdefinierte Komponenten spiegeln keine Designs wider.

Designerstellung auf einen Blick

- Mit einem Design können Sie Next Experience Design System an Ihr Produkt oder Ihre Marke anpassen.
- Unter „Design“ versteht man das Formatieren verschiedener Aspekte der ServiceNow® -Plattform unter Beibehaltung des allgemeinen Erscheinungsbilds.
- Bei der Gestaltung von Designs werden in der Regel die Farben in die Markenfarben Ihres Unternehmens geändert, sie können jedoch auch Typografie, Bilder und Form umfassen.

Designdatensatz

Diese Abbildung zeigt das standardmäßige Polaris-Design, das schreibgeschützt ist. Sie erstellen Ihre eigenen Designs und Stile, die von Experiences in Ihrer Instanz verwendet werden können, indem Sie entweder das Polaris-Design klonen oder Themengeneratorverwenden. Wenn Sie das Polaris-Design klonen, müssen Sie auch die Stile unter UX-Designstilen klonen und nach Bedarf Änderungen an diesen Stilen vornehmen. Mindestens ein Kerntypstil muss definiert werden.



Designstile

Sie können ein Design konfigurieren, das dem Erscheinungsbild der Marke Ihres Unternehmens in ServiceNowentspricht. Wenn Sie ein Design konfigurieren, passen Sie die Farbschemas, Schriftarten und Bilder Ihrer Anwendungen an. Im Formular Themengenerator Design konfigurieren Sie die Einstellungen für Reihenfolge, Stil und Typ.

Reihenfolge

Stildatensätze mit Werten höherer Ordnung überschreiben Stile mit niedrigeren Werten. Die Stile des Basissystems haben alle die Reihenfolge 0. Wenn Sie die Anwendbarkeitsbeschränkung erfüllen, überschreiben Stile mit höheren Werten die Stile des Basissystems. Andernfalls wird der Stil mit niedrigerem Wert verwendet.

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

Stil

Stildatensätze definieren wiederverwendbare Stile, die zusammen ein Thema bilden. Zu den Kernstilen gehören Farbe, Form und Formular, Typografie und Bilder. Varianten sind eine andere Version des Designs, üblicherweise in verschiedenen Farben, die Anwender in den Einstellungen auswählen können. Am häufigsten werden Varianten zu Barrierefreiheitszwecken verwendet, insbesondere um Farbenblindheit zu berücksichtigen. Wenn Sie sich für ein dunkles Design entscheiden, sollten Sie das Polaris-Design auswählen oder eine dunkle alternative Farbpalette in Themengeneratorerstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine alternative Farbpalette hinzu.

Typ

Stile können entweder vom Typ „Kern“ oder vom Typ „Variante“ sein. Kernstile sind standardmäßig aktiv. Anwender können in den Anwendereinstellungen aus verfügbaren Varianten für sich selbst auswählen, und diese Variantenstile überschreiben den Core-Stil. Themengenerator generiert nicht automatisch dunkle Designvarianten. Sie können jedoch eine alternative dunkle Farbpalette mit eingeschränkten Anpassungen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine alternative Farbpalette hinzu. Das Polaris-Design enthält eine dunkle Designvariante, die für Instanzen mit aktiviertem Next Experience verfügbar ist.

Apps im Store anfordern

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

Next Experience mit Themengeneratorkonfigurieren

Spiegeln Sie die Marke Ihres Unternehmens in Ihrer ServiceNow -Instanz wider, indem Sie Next Experience -Designs mit Themengeneratorauf einfache, effiziente und upgrade-sichere Weise verwalten, bearbeiten und implementieren. Ab dem Yokohama-Release ist Themengenerator als Core-Plugin in Next Experience enthalten und standardmäßig verfügbar.

Themengenerator Hauptfunktionen von

- Erstellen und verwalten Sie Next Experience -Designs für Ihre Mobile- und Web-Experiences, ohne Code schreiben zu müssen.
- Passen Sie das Erscheinungsbild Ihres Core-Designs an, indem Sie alternative Farbpaletten erstellen, damit Anwender eine Version auswählen können, die ihren Einstellungen entspricht. Mit einer alternativen Farbpalette können Sie neben den primären Designfarben zusätzliche Farbschemas erstellen.
- Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Änderungen in Echtzeit an, bevor Sie Ihr Design in der gesamten Instanz veröffentlichen, und stellen Sie bei Bedarf einfach die ursprünglichen Farben wieder her.
- Veröffentlichen Sie mehrere Designs in Ihrer Web-Experience, und ermöglichen Sie Anwendern, das für sie am besten geeignete auszuwählen, um die allgemeine Anwender-Experience zu verbessern.

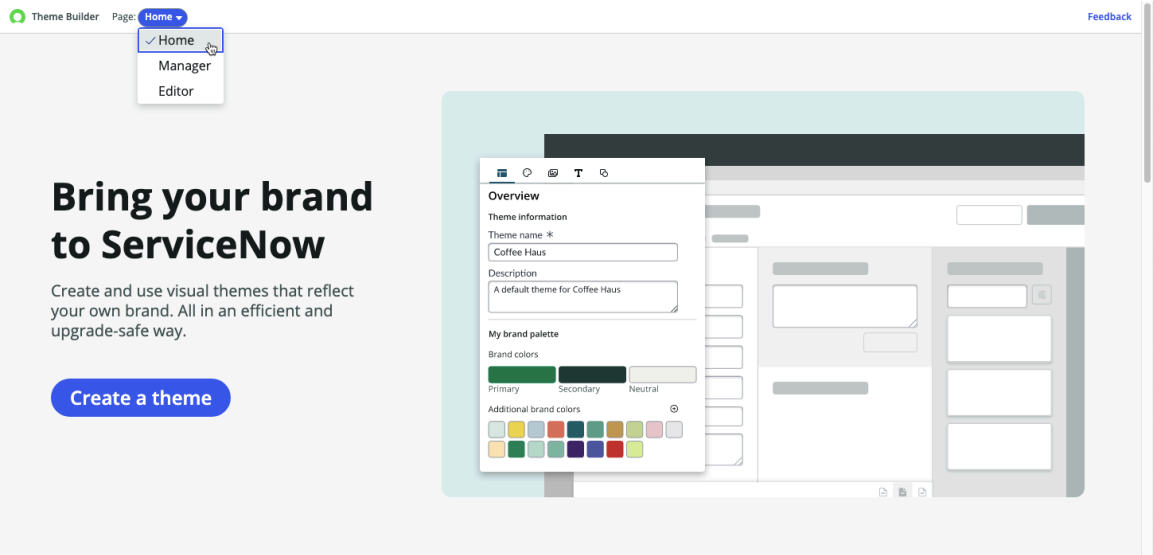
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Wenden Sie Branding-Changes, z. B. Farben, Logos und Typografie, schnell auf alle Ihre Instanzen an.
- Verwenden Sie den Barrierefreiheits-Inspektor, um den ausreichenden Kontrast für Text und Hintergründe zu überprüfen. Dies hilft bei der Einhaltung der Standards für Barrierefreiheit und verbessert gleichzeitig die Anwender-Experience.

Themengenerator enthält eine Option auf der Homepage, mit der Sie ServiceNow® Feedback zu Ihrer Erfahrung mit dem aktuellen Produkt geben können. Jegliches Feedback wird geprüft und kann zur Verbesserung des Produkts verwendet werden.

Homepage von Themengenerator

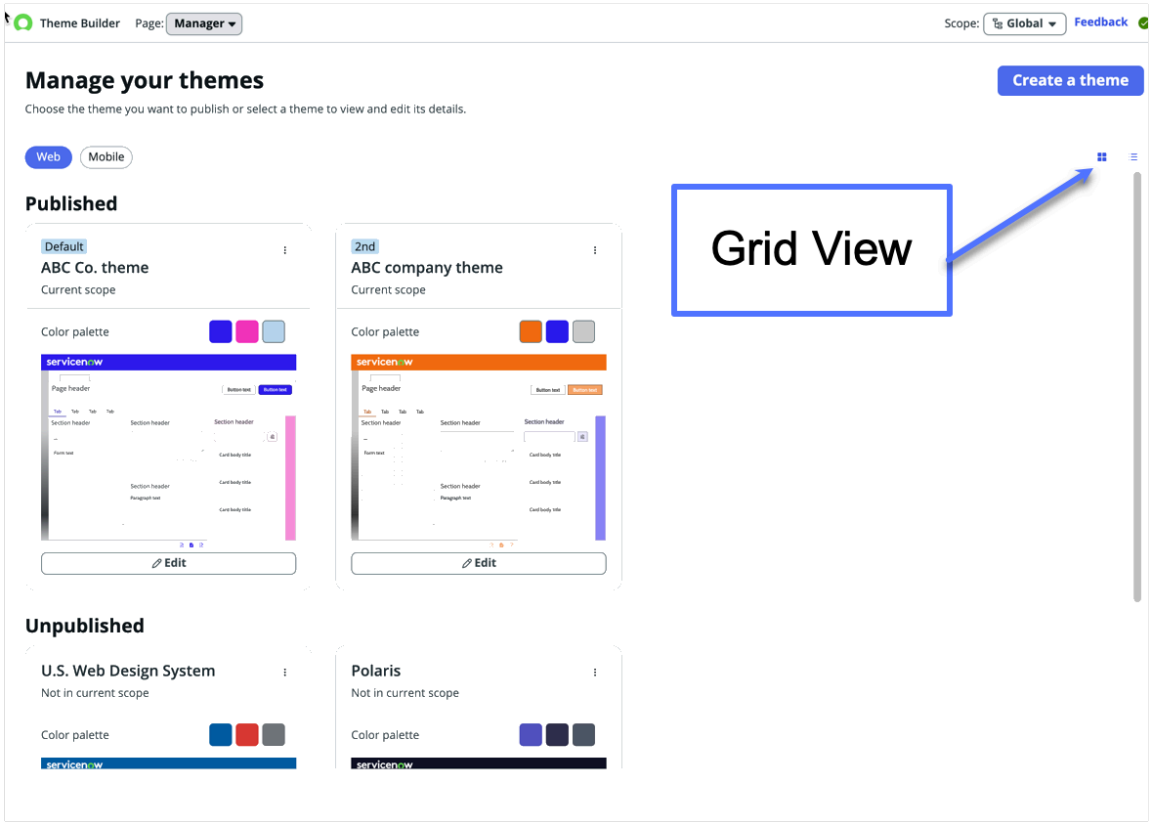
- Bietet eine einführende Übersicht über Themengenerator
- Bietet die Option **Design erstellen an**, um den Prozess der Designerstellung zu starten



Themengenerator Seite „Manager“.

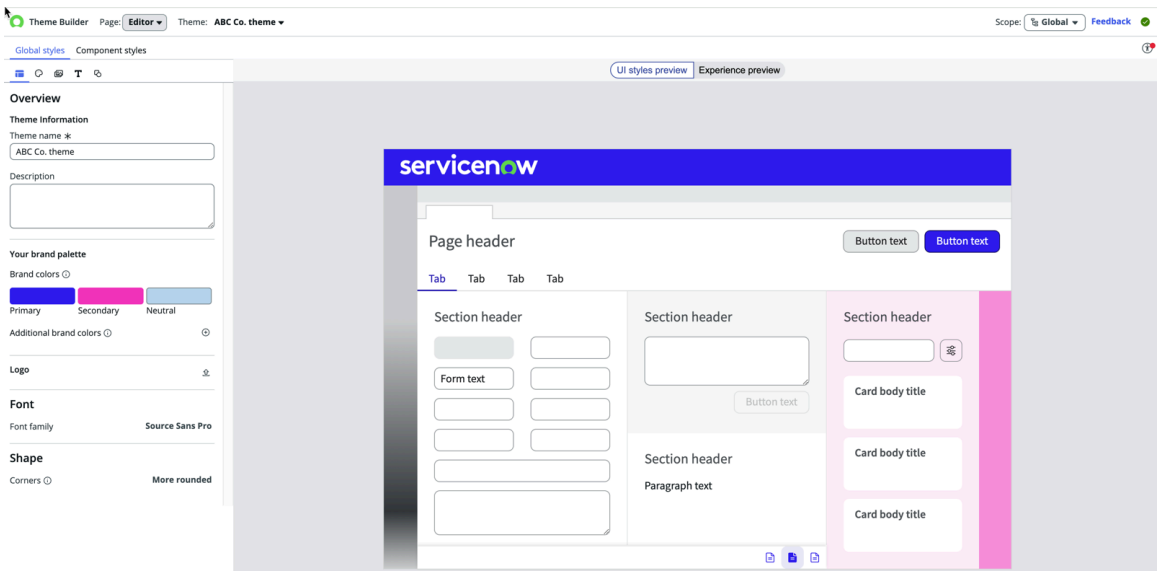
- Zeigt alle Designs an, die mit erstellt wurden Themengenerator
- Ermöglicht das Hinzufügen alternativer Farbpaletten zu vorhandenen Designs
- Ermöglicht das Veröffentlichen oder Aufheben der Veröffentlichung Ihrer Designs in Ihrer Experience

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



Themengenerator Editor-Seite

- Passen Sie Ihre Designs auf der Editor-Seite an, einschließlich Farbpalettenanpassung, Logo, Typografie, Formanpassung, und Komponentenbearbeitung
- Bietet eine Echtzeitvorschau von Designänderungen



Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow -Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

Next Experience Community

Automatische Übersetzung

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

ServiceNow University

Erste Schritte mit dem Themengenerator

ServiceNow Store

ServiceNow Store

Video

Beobachten Next Experience Academy: Themengenerator und Creator Toolbox: Themengenerator .

Hilfe zu Themengenerator erhalten

Wenden Sie sich an den Kundenadministrator Ihres Unternehmens, um Anwenderaccounts zu entsperren oder hinzuzufügen, Wiederherstellungen oder zBoots durchzuführen und vieles mehr. Now Support – Wer ist mein Kundenadministrator?

Erstellen Sie ein Design mit Themengenerator

Erstellen Sie mithilfe der Ansicht Homepage in der Anwendung Themengenerator einen Designdatensatz für Ihre Web- oder Mobile-Experience.

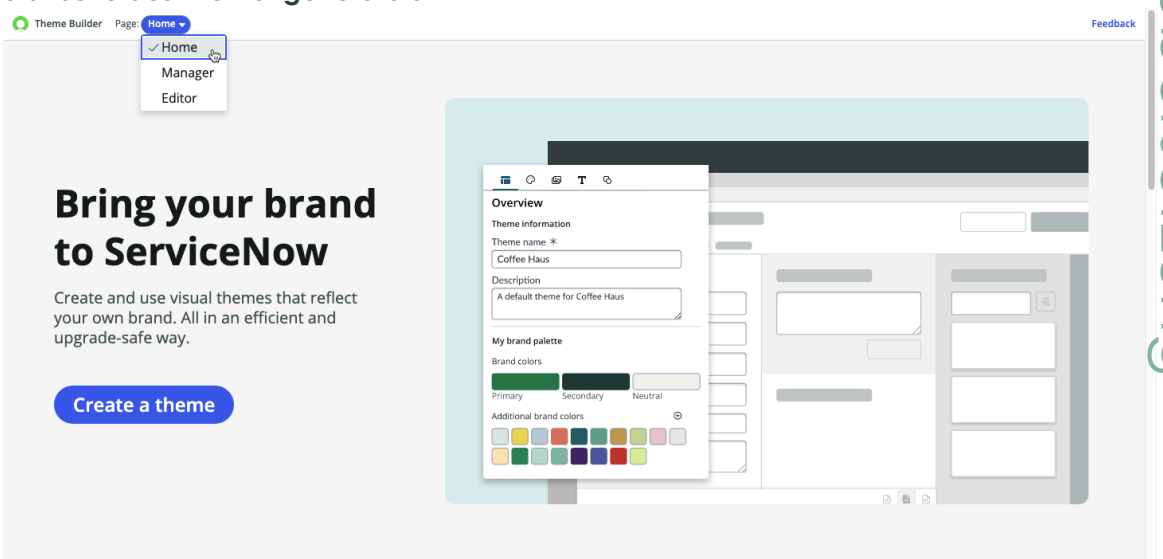
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designs** > **Themengenerator**.
2. Vergewissern Sie sich, dass im Menü Seite oben im Bildschirm **Startseite** ausgewählt ist.

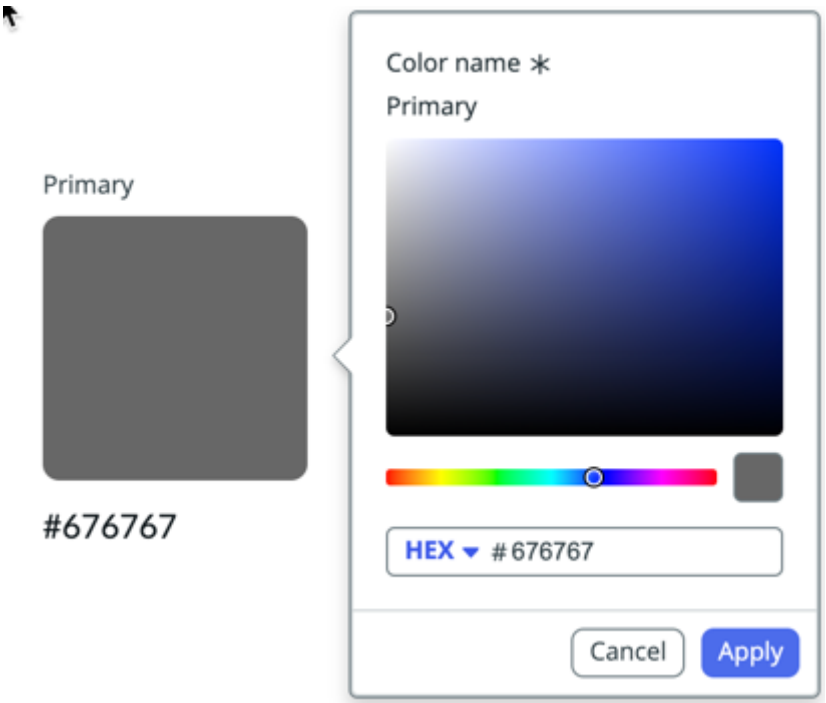
Startseite des Themengenerators



3. Wählen Sie **Thema erstellen aus**.
   Der Assistent Bevor wir beginnen erscheint und führt Sie durch Ihre Markenkonfigurationen, wie in den nächsten Schritten beschrieben. Der Designdatensatz wird während Ihrer Arbeit automatisch gespeichert.
4. Beginnen Sie mit der Definition Ihres neuen Designs, indem Sie „ **Fortsetzen**“auswählen.
5. Geben Sie den Namen und eine Beschreibung Ihres neuen Designs ein, und wählen Sie **Weiter**.

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

Die Primärfarbe Ihrer Marke



6. Wählen Sie die Kachel **Primär** aus, wählen Sie die Primärfarbe Ihrer Marke aus, und überprüfen Sie die vereinfachte Vorschau, um zu sehen, wo die ausgewählte Farbe in Ihrer Instanz angezeigt wird.
   - Im Dialogfeld „Farbname“ können Sie das gewünschte Farbmodell auswählen: HEX, RGB oder HSL.
   - Wenn Sie Designfarben bearbeiten, können Sie das Kontrastverhältnis in der Farbauswahl anzeigen. Der Wert wird aktualisiert, wenn Sie die Farbe in der Palette oder in der Ansicht „Meine Farben“ ändern.
7. Nachdem Sie die Primärfarbe Ihrer Marke identifiziert haben, wählen Sie **Übernehmen**und dann **Weiter**aus.
8. Wenn Ihre Marke eine Sekundärfarbe enthält, wiederholen Sie den vorherigen Schritt auf dem Sekundärfarbbildschirm.
9. Wiederholen Sie den vorherigen Schritt, um eine neutrale Markenfarbe für Trennlinien und Oberflächencontainer zu definieren.
10. Wahlweise: Wählen Sie zusätzliche Farben für Ihre Marke aus, und wählen Sie **Weiter**.
11. Laden Sie Ihr Markenlogo hoch, und überprüfen Sie die vereinfachte Vorschau, um sicherzustellen, dass es mit der von Ihnen gewählten Primärfarbe wie erwartet angezeigt wird. Wählen Sie dann **Weiter**aus.
12. Wählen Sie die bevorzugte Schriftart für Ihren Text aus, und wählen Sie **Weiter**.

Hinweis: Wenn Sie Ihre Schriftart anpassen möchten, lesen Sie Konfigurieren Sie ein Next Experience -Design. Nachdem Sie Ihre angepasste Schriftart gespeichert und die Seite aktualisiert haben, wird die neue Schriftart als `Benutzerdefinierte Schriftart`angezeigt. Wenn Sie die anwenderdefinierte Schriftart aus Ihrem Designdatensatz löschen, wird die Standardschriftart auf `Source Sans Pro` zurückgesetzt.

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

13. Wählen Sie die Eckform Ihrer Komponenten auf der Anwenderoberfläche aus, z. B. die Schaltflächen, modalen Elemente und Dropdown-Menüs, und wählen Sie **Weiter**aus.

    Hinweis: Wenn Sie Ihre Form anpassen möchten, lesen Sie Konfigurieren Sie ein Next Experience -Design. Nachdem Sie Ihre anwenderdefinierte Form gespeichert und die Seite aktualisiert haben, wird die neue Form als `Gemischt`angezeigt. Dieser anwenderdefinierte Wert wird auch auf der Registerkarte **Komponentenstile** angezeigt, auf der Sie den anwenderdefinierten Wert bearbeiten können.

14. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Design erstellen aus**.

    Hinweis: Sie können **Zurück** auswählen, um Änderungen im Assistenten vorzunehmen, bevor Sie **Design erstellen**auswählen.

    Nachdem Sie Ihr Design im Assistenten erstellt haben, werden Sie zur Editor-Ansicht des Designs weitergeleitet, wo Sie Ihr Design weiter ändern oder veröffentlichenkönnen.

Verwalten oder bearbeiten Sie ein Design mit Themengenerator

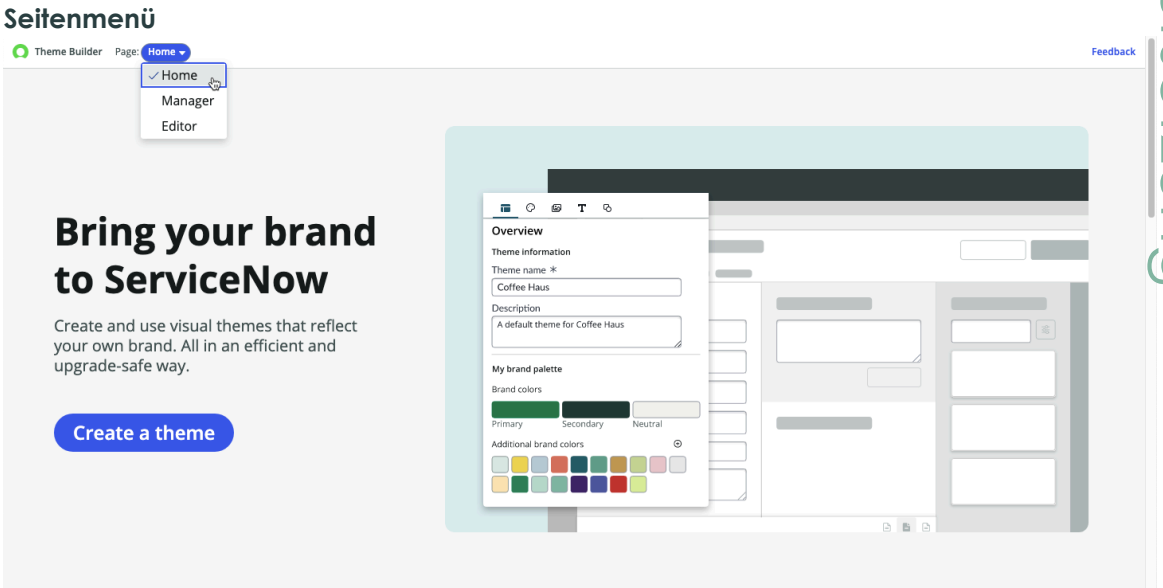
Sie können Ihr Design und Ihren Stil zeit- und kosteneffizient anpassen und verwalten. Veröffentlichen Sie nach der Anpassung Ihr neues Design in einer Web- oder Mobile-Implementierung Ihrer -Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designs** > **Themengenerator**.
   Die Zielseite des Themengenerators wird in der Homepage-Ansicht angezeigt.
2. Wählen Sie in der Ansicht Homepage das Design aus, das Sie in der Seitenansicht Manager oder Editor bearbeiten möchten.

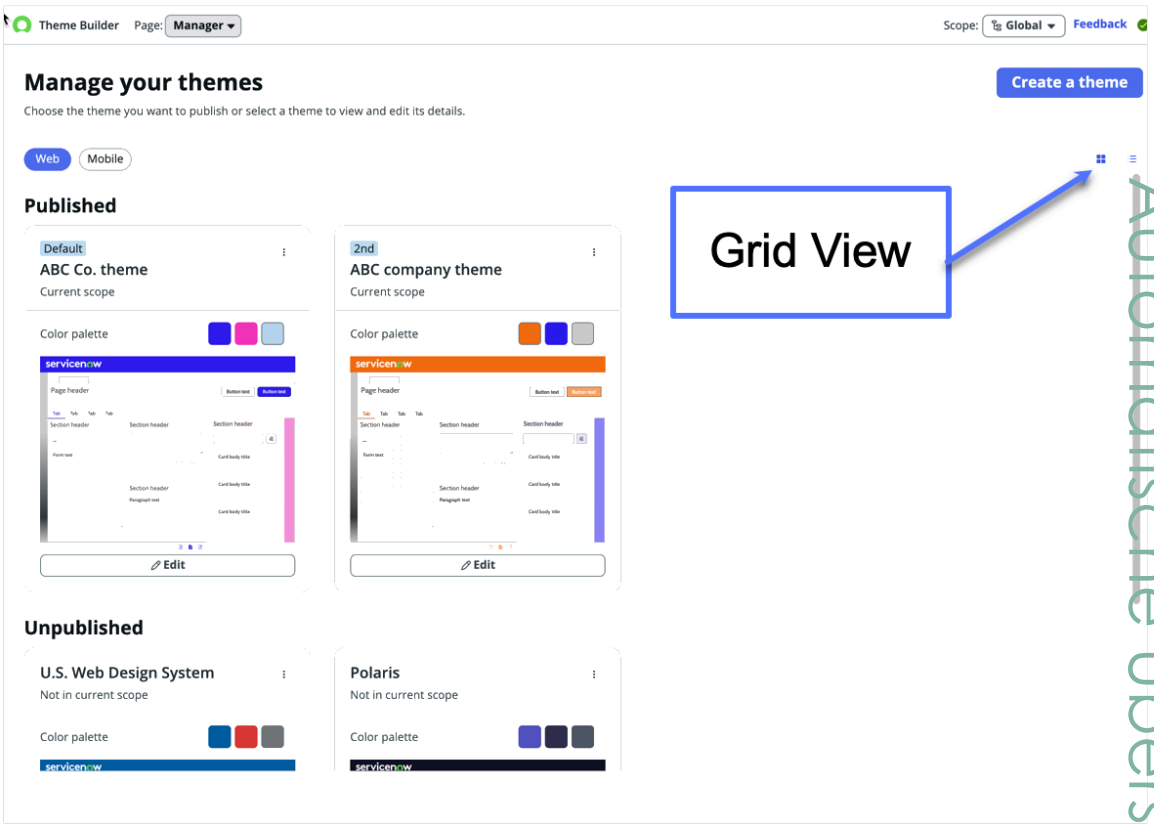


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

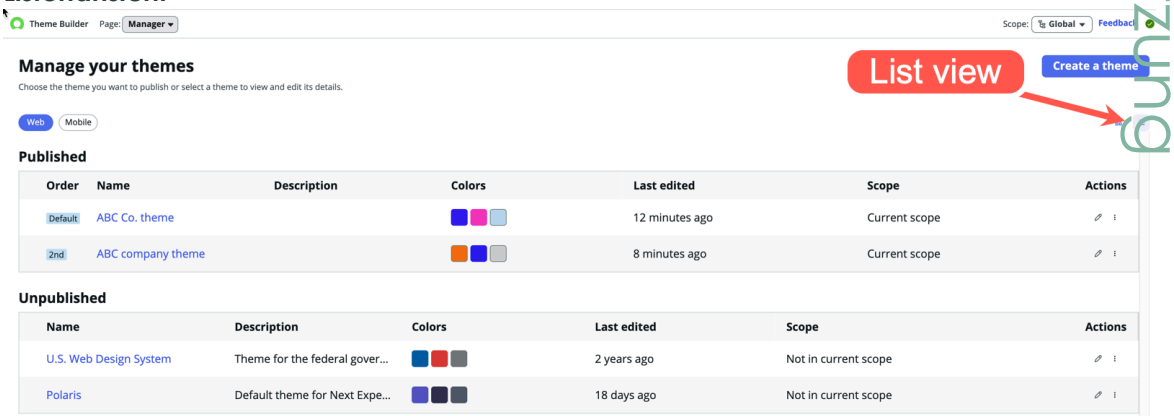
◦ In der Manager-Seitenansicht haben Sie die Möglichkeit, vorhandene Designs auf zwei Arten anzuzeigen. Sie können die Rasteransicht oder die Listenansicht wählen.

Hinweis: Sowohl in der Raster- als auch in der Listenansicht werden Ihre veröffentlichten und nicht veröffentlichten Designs separat gruppiert. Die veröffentlichten Designs sind Designs, die in den Designeinstellungen des Benutzers angezeigt werden. Zeigen Sie Ihre Web- und Mobile-Designs an, indem Sie entweder die Schaltfläche **Web** oder **Mobil** wählen.

Rasteransicht



Listenansicht



Das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮ “) für veröffentlichte Designs enthält die folgenden Optionen:

- Duplikat
- Löschen

Automatische Übersetzung

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

- Alternative Farbpalette hinzufügen
- Veröffentlichung rückgängig machen
- Als Standard markieren

Hinweis: Diese Option wird angezeigt, wenn das Design nicht das aktuelle Standarddesign ist.

Das Symbol Weitere Aktionen (⋮) für veröffentlichte Designs mit definierten alternativen Farbpaletten enthält die folgenden Optionen:

- Gruppenname bearbeiten
- Duplikat
- Löschen
- Veröffentlichung rückgängig machen
- Als Standard markieren

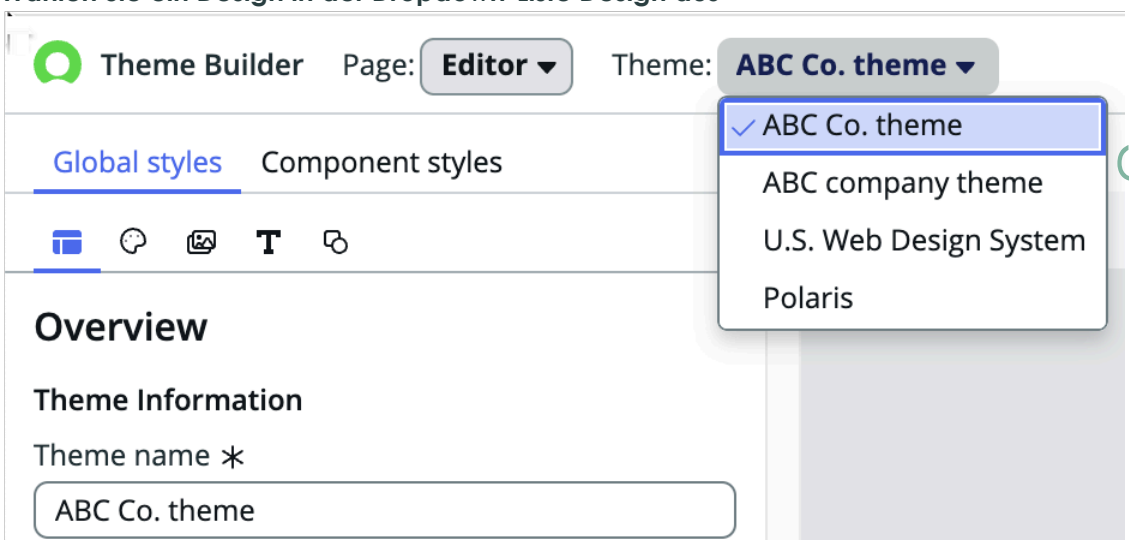
Hinweis: Diese Option wird angezeigt, wenn das Design nicht das aktuelle Standarddesign ist.

Das Symbol Weitere Aktionen (⋮) für die unveröffentlichten Designs enthält die folgenden Optionen:

- Duplikat
- Löschen
- Alternative Farbpalette hinzufügen
- Veröffentlichen

◦ In der Editor-Seitenansicht können Sie das zu bearbeitende Design aus der Dropdown-Liste Design auswählen. In der Editor-Seite wird nur das von Ihnen ausgewählte Design angezeigt. Um alle von Ihnen erstellten Designs im selben Bildschirm anzuzeigen, wechseln Sie zur Manager-Seitenansicht.

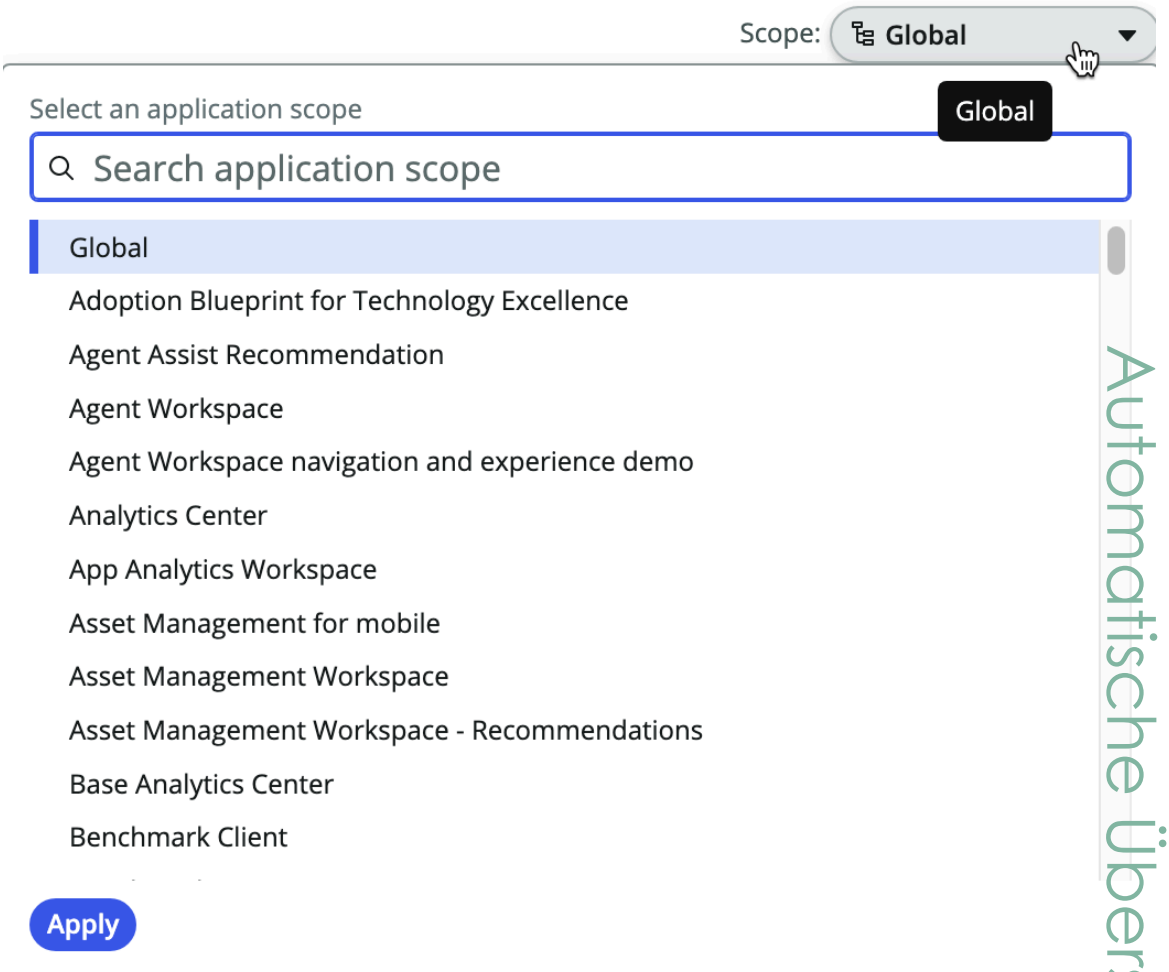
Wählen Sie ein Design in der Dropdown-Liste Design aus



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

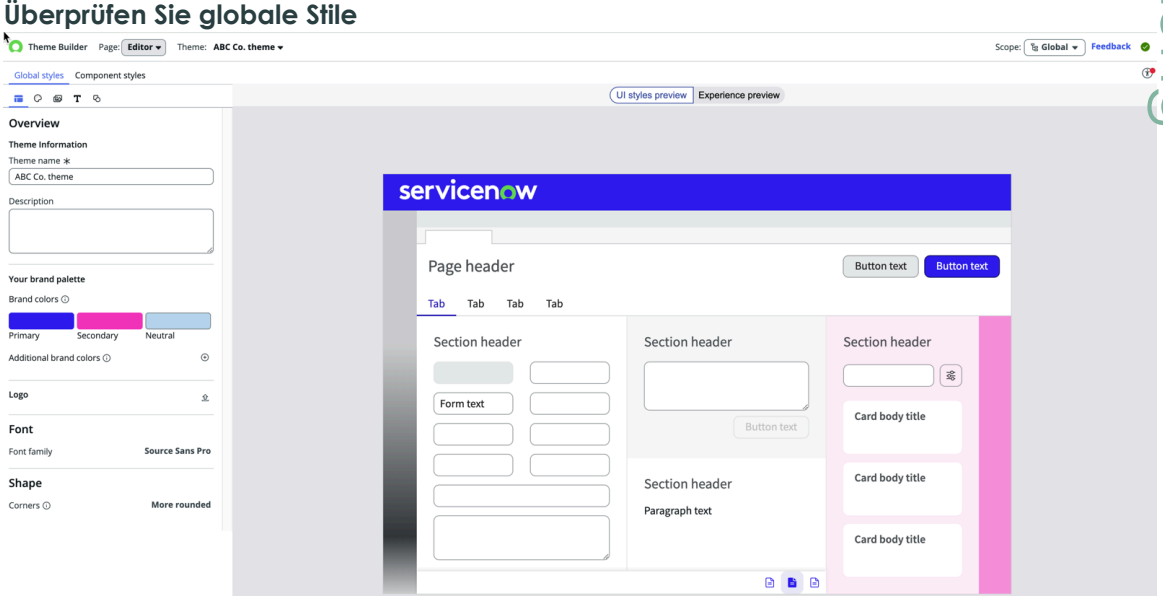
Hinweis: Wenn Sie das Design auswählen, an dem Sie arbeiten möchten, vergewissern Sie sich, dass Sie in der Auswahl für den Anwendungsbereich den richtigen Umfang für das Design ausgewählt haben.

Auswahl des Anwendungsbereichs



3. Überprüfen und aktualisieren Sie die globalen Stile nach Bedarf.

Überprüfen Sie globale Stile



Automatische Übersetzung

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

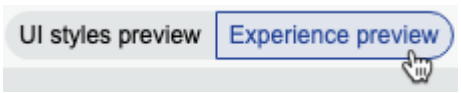
Hinweis: Die folgenden Stildatensätze werden mit Ihrem Design generiert:

- **Ihre Markenpalette**: Aktualisieren Sie die Farben der Anwenderoberfläche für Ihre Marke.
- **Logo**: Aktualisiert das Logo. Sie können das Logo während der Designanwendung entweder aus den Bildern oder von der Übersichtsseite hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie ein Logo hoch, während Sie ein Design mit veröffentlichen Themengenerator.
- **Schriftartfamilie**: Aktualisieren Sie die global auf Ihre Experience angewendeten Schriftarten. Die Schriftarten werden in Überschriften, Titeln, Untertiteln, Textkörpern und Beschriftungen verwendet.
- **Form**: Aktualisiert die Eckform von Bildschirmkomponenten.

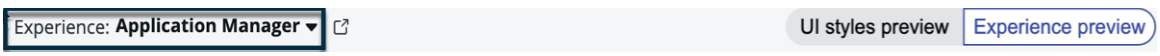
a. Wahlweise: Um die automatisch generierten UI-Farben für eine eingehendere Bearbeitung zu ändern, wählen Sie das Symbol Farbpalette ( ) im Farbbereich Globale Stile. Verwenden Sie die Dropdown-Liste neben jedem UI-Element, um auf die Farboptionen zuzugreifen.

Hinweis: Nachdem Sie die Änderungen an einem der Farb-Hooks gespeichert haben, wird das Symbol „Überschreibung entfernen“ angezeigt. Wählen Sie das Überschreibungssymbol für Entfernen, um Ihre Änderungen auf die ursprünglichen, automatisch generierten Farben zurückzusetzen.

4. Wahlweise: Um eine Vorschau Ihres Designs anzuzeigen, bevor Sie es in Ihrer Instanz veröffentlichen, wählen Sie die Registerkarte **Experience-Vorschau**.



Wählen Sie in der Dropdown-Liste Experience die Experience aus, die Sie in der Vorschau anzeigen möchten.

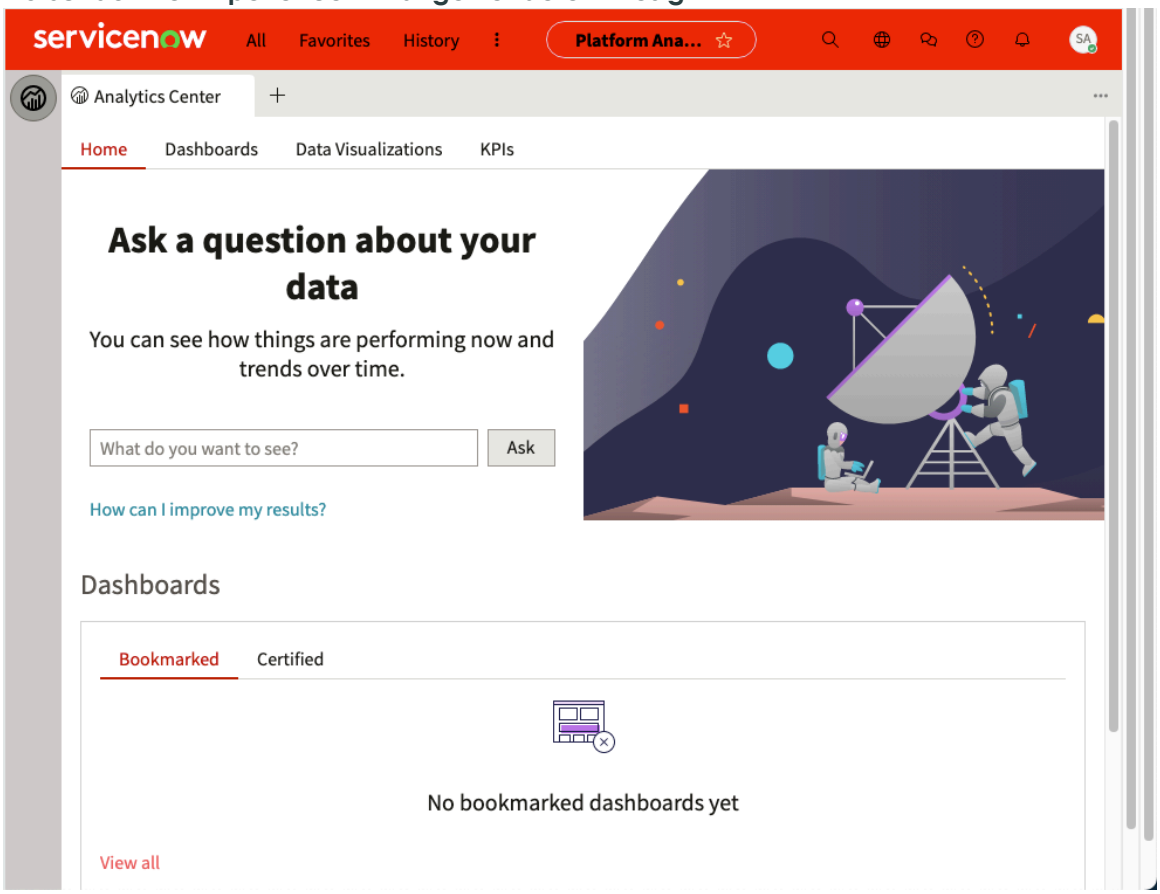


Eine tatsächliche Live-Instanz wird mit allen angewendeten Designauswahlen angezeigt. Sie können eine Vorschau anzeigen, bevor Sie die ausgewählten Designs in der tatsächlichen Instanz implementieren.

Hinweis: Wählen Sie das Symbol Auf neuer Registerkarte öffnen ( ), um die Experience auf einer neuen Registerkarte zu öffnen. Sie können sehen, wie Ihr unveröffentlichtes Design mit Ihrer ausgewählten Experience interagiert.

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

Vorschau Ihrer Experience mit angewendetem Design



Hinweis: Bei veröffentlichten Designs sind die Daten in der Experience-Vorschau Live-Daten. Die Änderungen, die Sie in der Vorschau vornehmen, werden an Ihrer Instanz berücksichtigt.

5. Veröffentlichen Sie Ihr Design.
   Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie Ihre Designs mit Themengenerator.

Core-Stile, Farben, Varianten und alternative Farbpaletten

Sie können das Erscheinungsbild der UI Next Experience für verschiedene Benutzer anpassen, indem Sie die Kernstile, Varianten und alternative Farbpaletten konfigurieren.

Core-Stile in Themengenerator

Ein Kernstil ist die Basisversion eines Stils. Zu den Kernstilen gehören Farbe, Form und Formular, Typografie und Bilder.

Farben in Themengenerator

Verwenden Sie beim Bearbeiten von Komponenten die Farbauswahl, um die Hintergrundfarbe der Canvas zu ändern und anzuzeigen, wie die Komponentenfarben auf verschiedenen Hintergründen gerendert werden.

Hinweis: Das Aktualisieren der Canvas-Farbe gilt nicht für die Instanz. Nur komponentenspezifische Hooks werden auf die Instanz angewendet, wenn Sie ein bearbeitetes Design in der Instanz veröffentlichen.

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

Wenn Sie Designfarben bearbeiten, können Sie das Kontrastverhältnis in der Farbauswahl anzeigen. Der Wert wird aktualisiert, wenn Sie die Farbe in der Palette oder in der Ansicht „Meine Farben“ ändern.

Varianten/alternative Farbpaletten in Themengenerator

Sowohl Varianten als auch alternative Farbpaletten sind Arten von UX-Stildatensätzen, die als Variante kategorisiert sind.

Eine Variante ist eine alternative Version eines vorhandenen Designs, das normalerweise für Barrierefreiheit entwickelt wurde und das Ihre Anwender in den Einstellungen auswählen können. Ein Beispiel für eine Variante ist die dunkle Version des Standarddesigns Polaris, das im Lieferumfang von Next Experienceenthalten ist. Die Variante „Dunkel“ kann verwendet werden, um die Barrierefreiheit für sehbehinderte Benutzer zu verbessern, indem helle Hintergründe durch dunklere ersetzt und die Textfarben entsprechend kontrastiert werden.

Eine alternative Farbpalette ist eine Änderung, die Sie an den Farben eines Designs vornehmen können, und dient zu visuellen Zwecken. Sie können diese Palette auf der Seite Themengenerator „Manager“ für jedes Design mit Ausnahme des Standarddesigns Polaris definieren. Wenn Sie ein vorhandenes Design verwenden, um eine alternative Farbpalette zu erstellen, wird die alternative Farbpalette mit diesem primären Design gruppiert und hat zunächst dessen Logo, Farbe, Typografie und Formstile gemeinsam. Der einzige Unterschied zum primären Design besteht zunächst darin, dass Sie ihm einen eindeutigen Namen zuweisen.

Als Nächstes definieren Sie die Primärfarbe für die alternative Farbpalette. Diese Farbe wird verwendet, um die Navigationsleiste, Menüs und andere allgemeine Komponenten zu identifizieren. Definieren Sie auf ähnliche Weise eine Sekundärfarbe,, falls erforderlich. Wenn für Ihre Anwenderoberfläche keine Sekundärfarbe erforderlich ist, wird die Primärfarbe verwendet. Zuletzt definieren Sie eine neutrale Farbe, um Trennlinien und Container definieren zu können. Es sind zwei Basispaletten verfügbar: hell und dunkel.

Hinweis: Sekundäre und neutrale Farben können in der dunklen alternativen Farbpalette nicht bearbeitet werden.

Wenn die Palette mit den von Ihnen ausgewählten Farben erstellt wurde, können Sie sie umbenennen. Sie können auch Zeigen Sie eine Vorschau aller im verfügbaren UI-Assets an Now Platform um zu visualisieren, wie sie gerendert werden, wenn Sie sie auf Ihre Instanz anwenden.

Hinweis: Die dunklen Varianten gelten nicht für für Core-UI, zuvor als UI16 bezeichnet. Core-UI ist die Schnittstelle, die Sie verwenden, wenn Next Experience ist inaktiv. Die dunklen Varianten erstrecken sich jedoch auf die meisten Aspekte von Next Experience.

Fügen Sie eine alternative Farbpalette hinzu

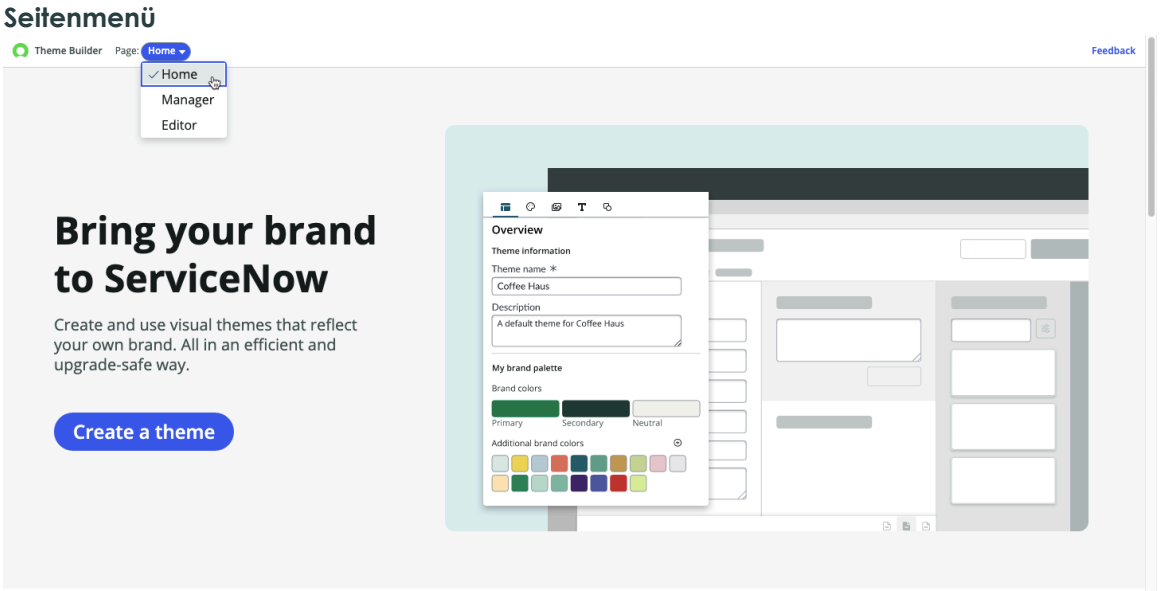
Passen Sie ein Themengenerator -Design an, indem Sie eine alternative Farbpalette für das Design erstellen und in Ihrer -Instanz veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

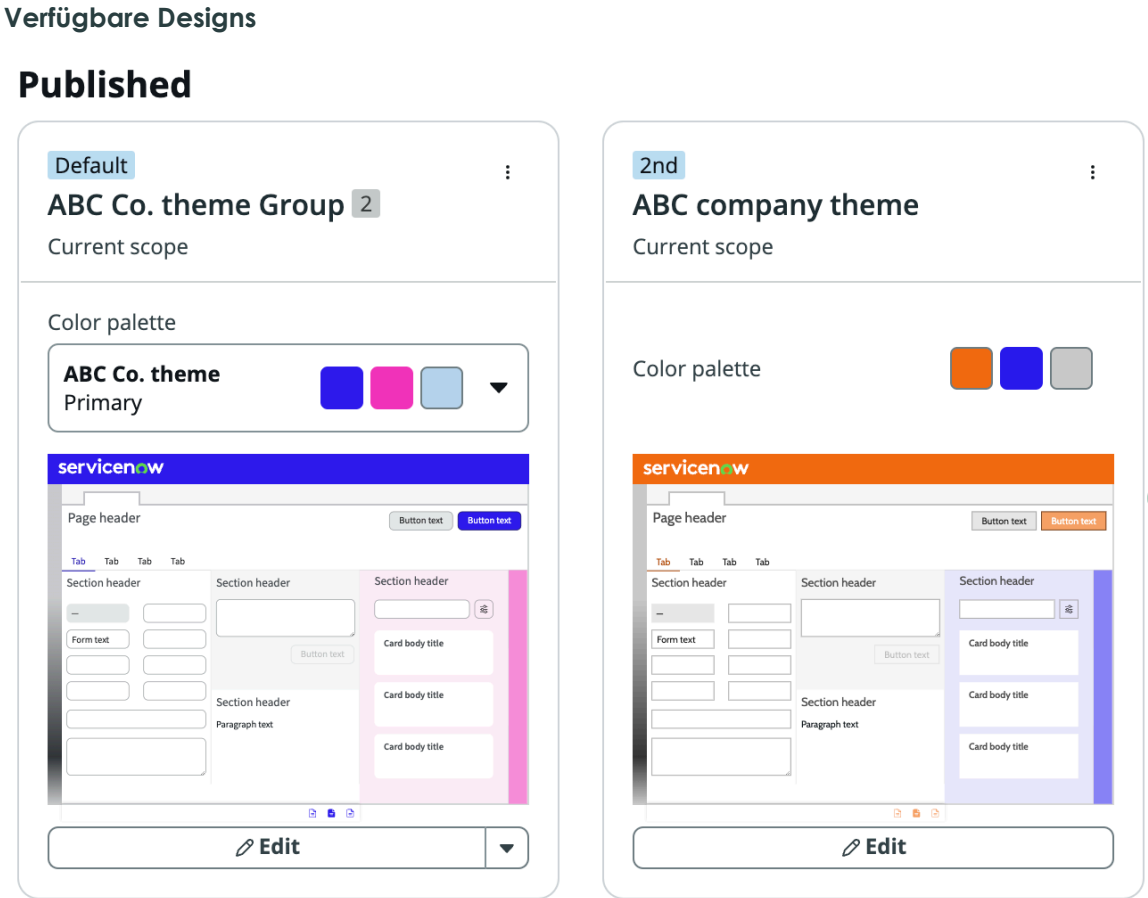
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designs** > **Themengenerator**.
   Die Zielseite des Themengenerators wird in der Homepage-Ansicht angezeigt.

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



2. Wählen Sie auf der Homepage die Managerseitenansicht aus, um die zuvor definierten Themenanzuzeigen.

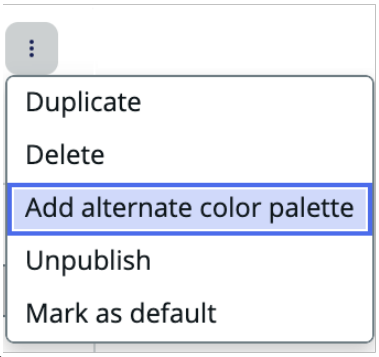
Wichtig: Wenn Sie das Thema ausgewählt haben, an dem Sie arbeiten möchten, überprüfen Sie, ob Sie in der Auswahl für den Anwendungsbereich den richtigen Umfang für das Thema ausgewählt haben.



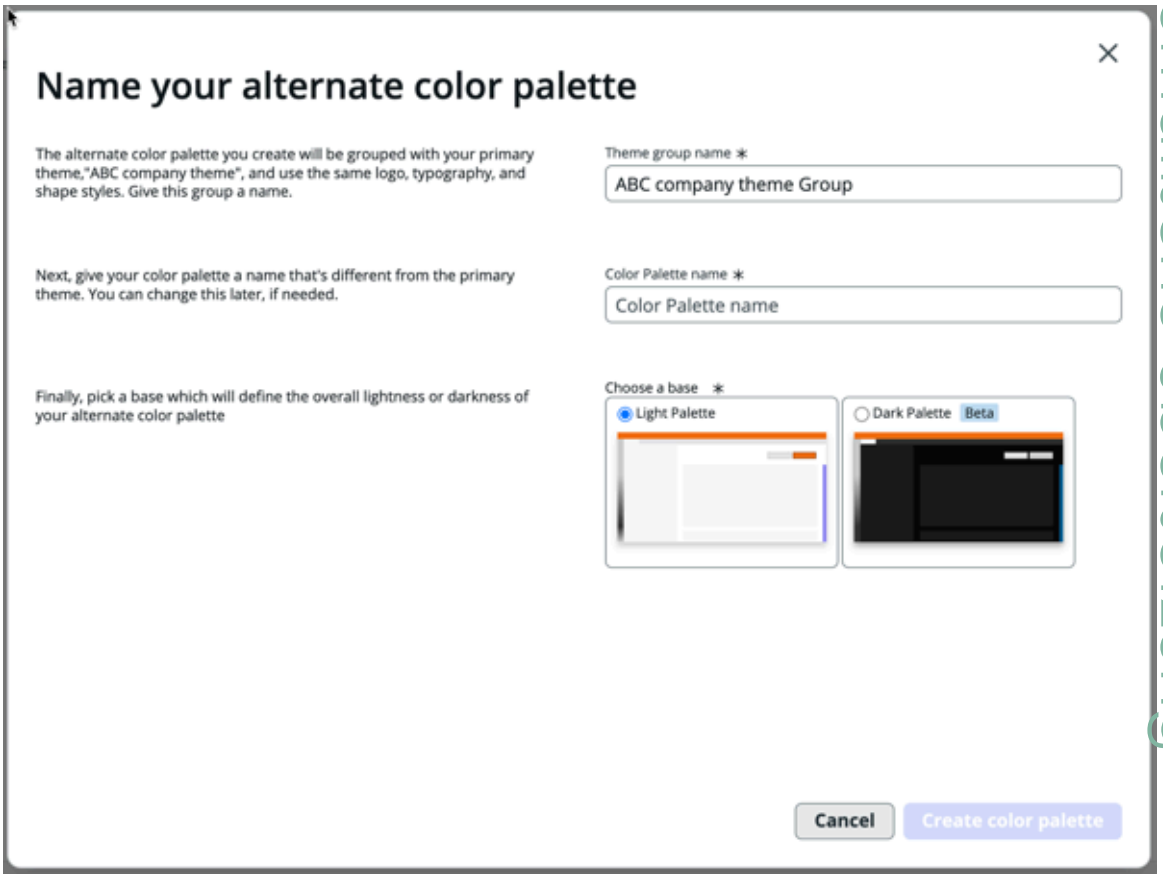
3. Wählen Sie das Design aus, dem Sie eine alternative Farbpalette hinzufügen möchten.

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

- Navigieren Sie für eine veröffentlichte oder nicht veröffentlichte Designgruppe, für die alternative Farbpaletten definiert sind, zur Dropdown-Liste Bearbeiten, und wählen Sie **Alternative Farbpalette hinzufügen**aus.
- Wählen Sie für veröffentlichte oder nicht veröffentlichte Designs ohne definierte alternative Farbpalette das Symbol Weitere Aktionen (⋮ ") und dann **Alternative**



Farbpalette hinzufügen.
Der Assistent für die alternative Farbpalette wird angezeigt.

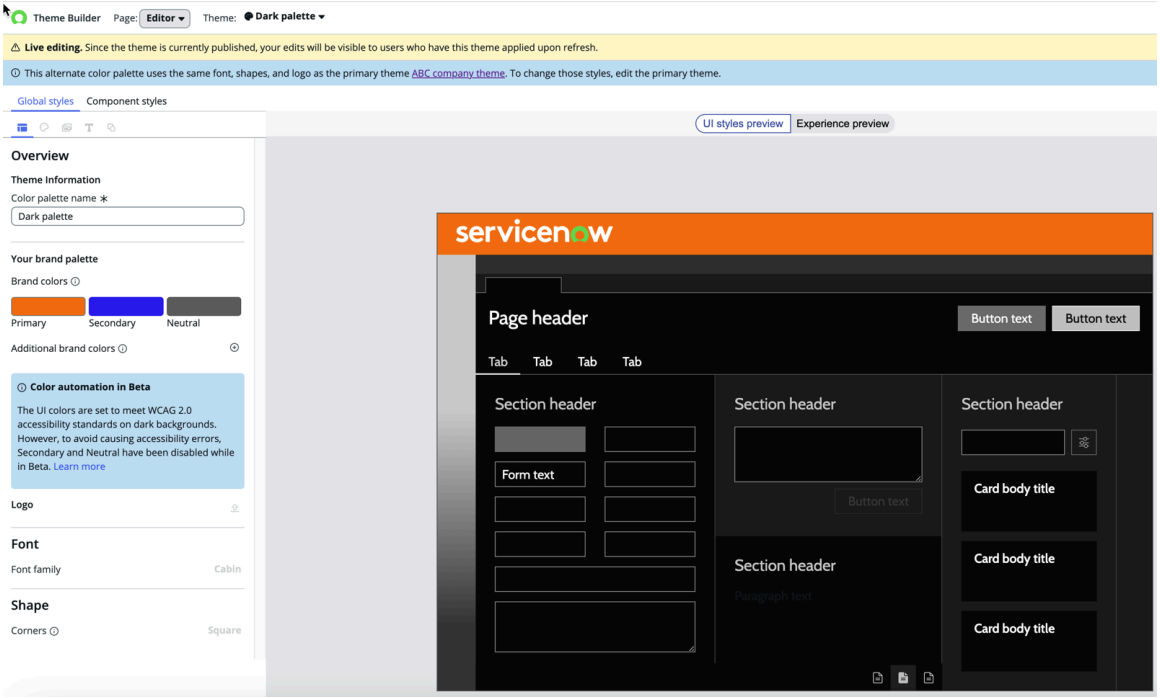


4. Geben Sie einen **Designgruppennamen** und nach Bedarf den **Namen der Farbpalette an**, und wählen Sie dann entweder **die Helle Palette** oder **die Dunkle Palette**aus.
5. Wählen Sie **Farbpalette erstellen aus**.
   Die Editor-Seite für die aktuelle Palette wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

Bearbeiten Sie die Farbpalette

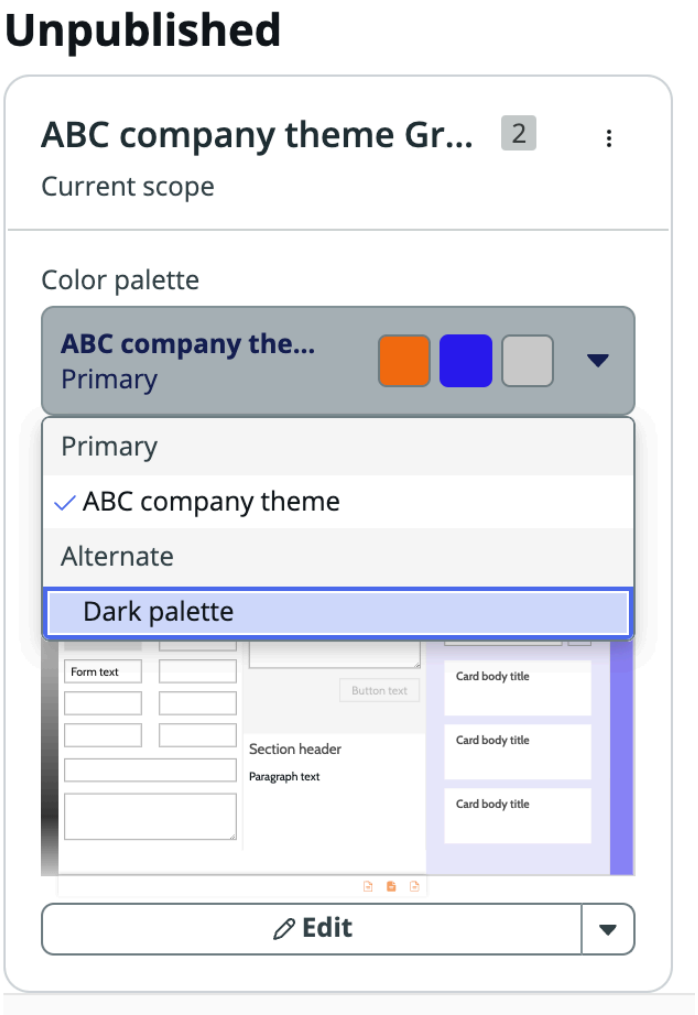


6. Wahlweise: Führen Sie auf diesem Bildschirm die folgenden Aktionen aus:
   - Ändern Sie im Feld **Name der Farbpalette** den Namen der Farbpalette.
   - Wählen Sie eine der drei in dieser Palette definierten Markenfarben aus, und ändern Sie sie in der Farbauswahl.

> **Hinweis:** Bei dunklen Paletten kann nur die Primärfarbe bearbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie Komponenten.

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

Ergebnisse
Nachdem die alternative Farbpalette Ihrem Core-Design hinzugefügt wurde, wird der Designname als Gruppe mit der Palette angezeigt, die in der Dropdown-Liste Farbpalette



aufgezeichnet wird.

Wenn Ihr Design derzeit veröffentlicht wird, kann der Anwender in den Designeinstellungen Ihre alternative Farbpalette auswählen. Informationen zum Veröffentlichen Ihres Designs finden Sie unter Veröffentlichen Sie Ihre Designs mit Themengenerator.

Zeigen Sie eine Vorschau der Komponenten an

Während Sie Ihr Design erstellen oder verwalten, können Sie eine Vorschau der Komponenten anzeigen, die zur Aufnahme in Ihre Instanz verfügbar sind.

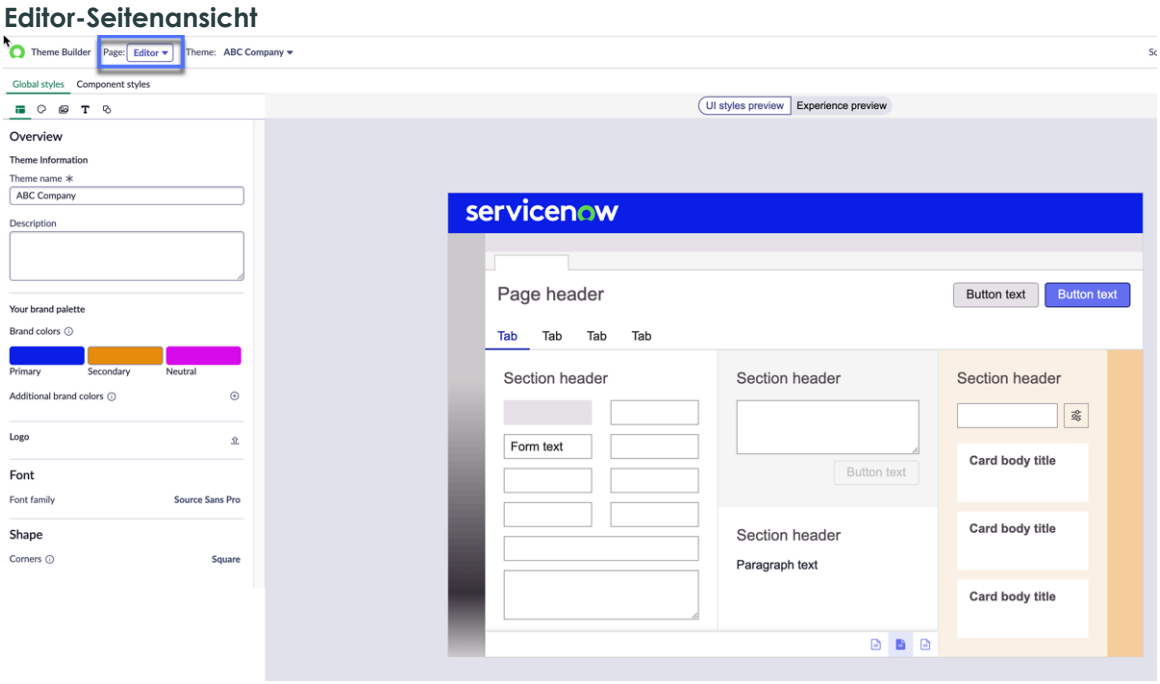
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Komponenten, die Sie in Themengenerator in der Vorschau anzeigen können, wurden in Now Design Systemerstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Komponenten auf der Developer Site ServiceNow.

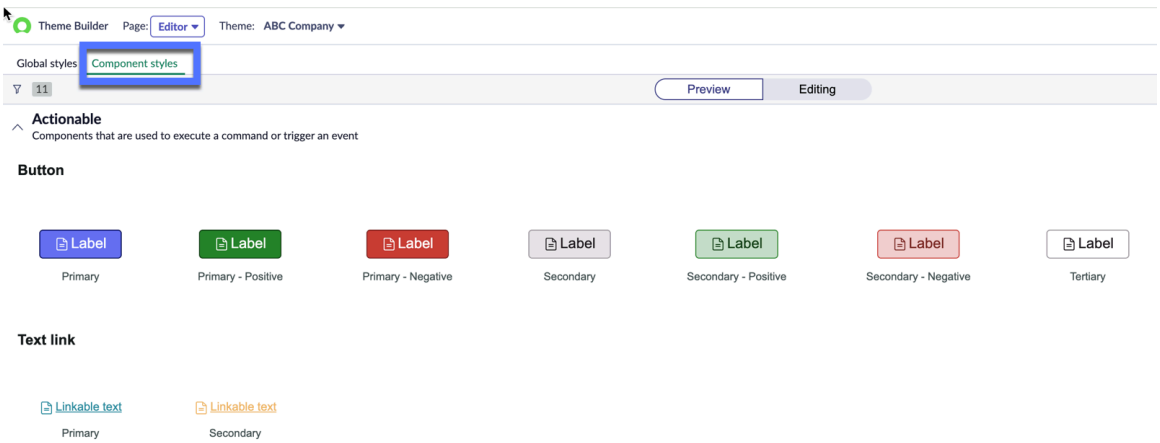
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designs** > **Themengenerator**.
   Die Zielseite des Themengenerators wird in der Homepage-Ansicht angezeigt.
2. Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Seite**, um die Editor-Seitenansicht auszuwählen.

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



3. Wählen Sie die Registerkarte **Komponentenstile**.
   Die Komponentenstile werden grafisch aufgelistet.

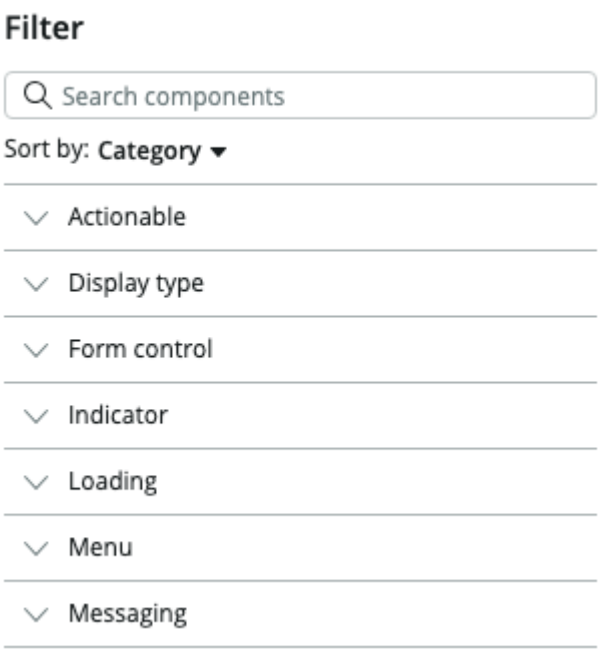


4. Sie können durch die Liste scrollen, um alle verfügbaren Komponenten anzuzeigen, oder die Liste filtern, um bestimmte Komponententypen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

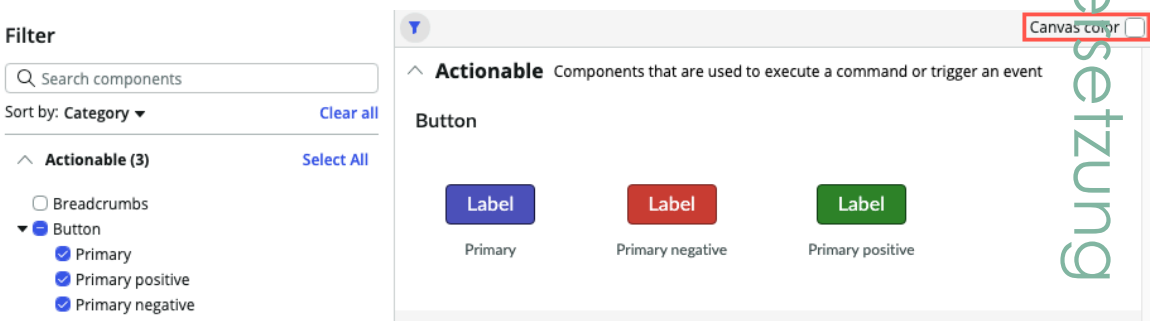
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

a. Wählen Sie das Filtersymbol ( ).



b. Erweitern Sie die Kategorien der Komponenten, die Sie anzeigen möchten, und wählen Sie die spezifischen Komponenten innerhalb dieser Kategorien aus, die Sie anzeigen möchten.

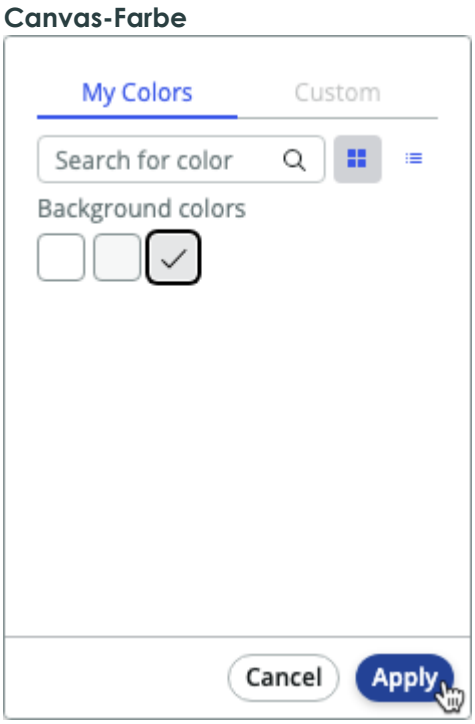
Hinweis: Um beispielsweise Komponenten für alle primären Schaltflächen anzuzeigen, erweitern Sie die Kategorie **Schaltfläche**, und wählen Sie die Komponenten **Primär**, **Primär positiv**und **Primär negativ** aus. In der Liste werden die von Ihnen ausgewählten Komponenten angezeigt.



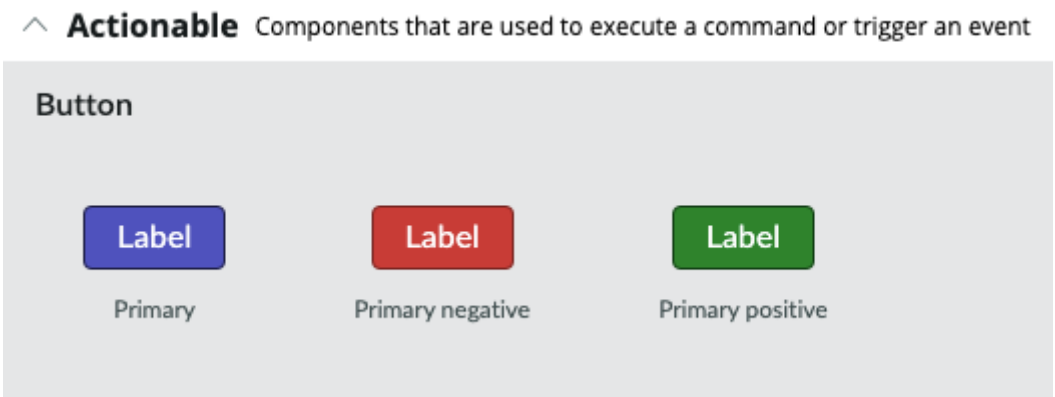
5. Um zu testen, wie die Komponenten mit verschiedenen Hintergrundfarben gerendert werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Canvas-Farbe**.

Automatische Übersetzung

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



6. Wählen Sie die **Hintergrundfarbe** aus, die Sie anzeigen möchten, und wählen Sie **Anwenden**.



Bearbeiten Sie Komponenten

Bearbeiten Sie Themengenerator einzelne Komponenten, damit sie besser zu Ihrer Marke passen und Compliance-Standards für Barrierefreiheit erfüllen. Die Themen-Hooks, die Sie bearbeiten können, sind für jeden Komponententyp spezifisch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Komponenten, die Sie in Themengenerator bearbeiten können, wurden in Now Platform Design Systemerstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Komponenten auf der Developer Site ServiceNow.

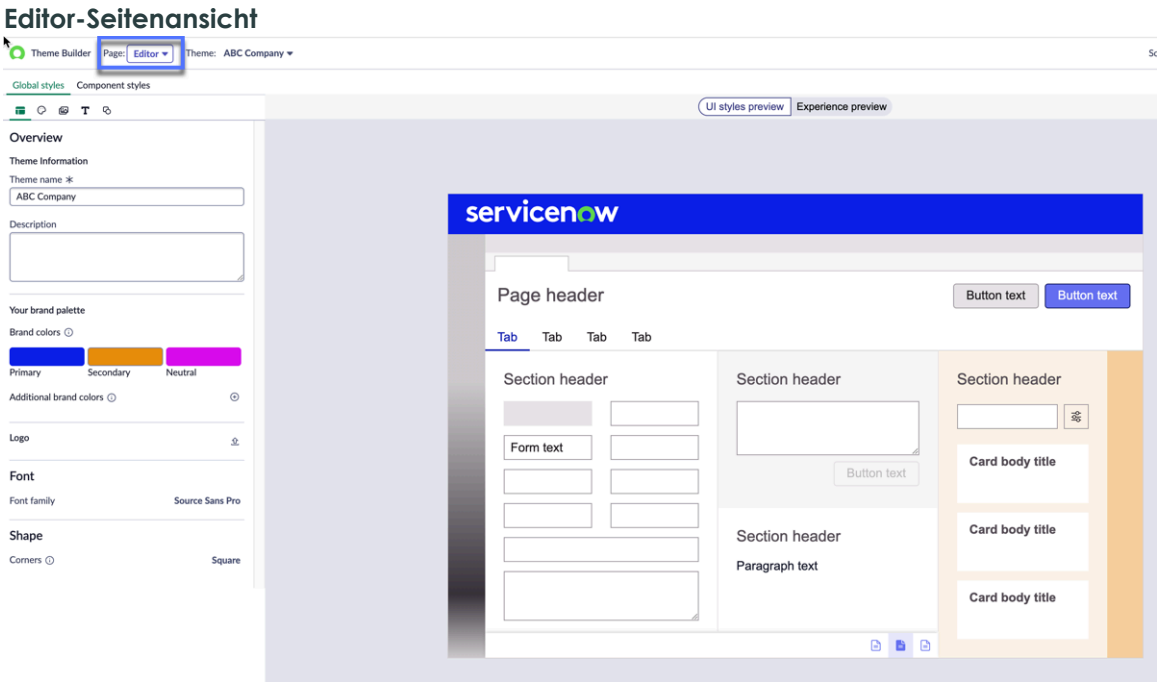
Anweisungen zum Bearbeiten der Komponente Zentrale Navigation finden Sie unter Passen Sie sie mit der Komponente Zentrale Navigation an Ihre Marke an.

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

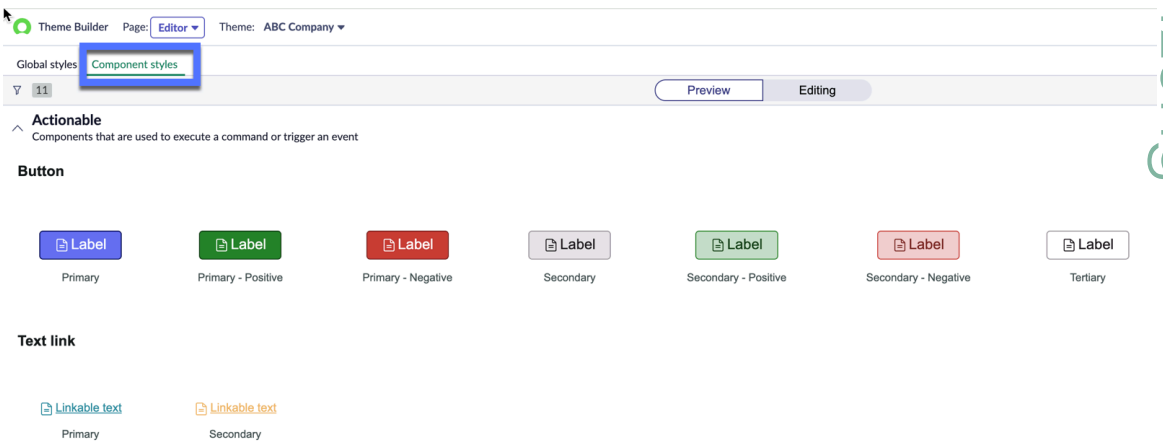
Die Gesamtzahl der Verstöße gegen Barrierefreiheit wird auf dem roten nummerierten Abzeichen 25 ⓘ neben dem Bereich für Barrierefreiheitsinspektor angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designs** > **Themengenerator**.
   Die Zielseite des Themengenerators wird in der Homepage-Ansicht angezeigt.
2. Verwenden Sie die Dropdown-Liste Seite, um die Editor-Seitenansicht auszuwählen.



3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Design das Design aus, für das Sie Komponenten bearbeiten möchten.
4. Wählen Sie in der Seitenansicht des Editors die Registerkarte **Komponentenstile** aus.
   Die Komponentenstile werden grafisch aufgelistet.



5. Wählen Sie die Registerkarte **Bearbeiten**.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis: Die bearbeitbaren Komponenten werden angezeigt. Informationen zum Filtern der Liste der Komponenten, um die zu bearbeitende Komponente zu finden, finden Sie unter Zeigen Sie eine Vorschau der Komponenten an.

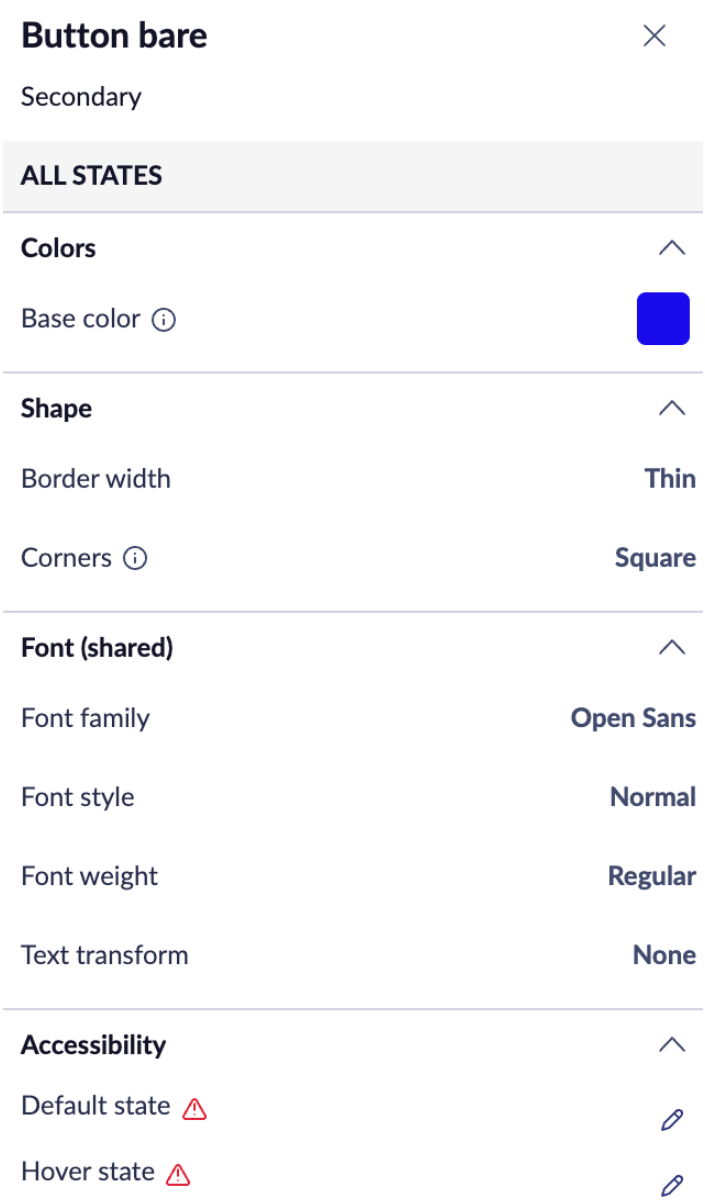
6. Wählen Sie die Komponente aus, die Sie bearbeiten möchten, um auf den Bereich Konfigurierbarer Stil zuzugreifen.
   Wenn Sie sich die auf der Bearbeitungsseite aufgeführten Komponenten ansehen, beachten Sie, dass einige Komponenten möglicherweise das folgende Symbol anzeigen.

Hinweis: Das Warnsymbol für Barrierefreiheit weist darauf hin, dass der Farbkontrast der ausgewählten Komponente nicht den Barrierefreiheitsstandards für Webinhalte (WCAG) 2.1 für Farbkontrast entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie eine Komponente an, um die Standards für Barrierefreiheit zu erfüllen.

7. Bearbeiten Sie im Bereich Konfigurierbarer Stil die Design-Hooks, die für die ausgewählte Komponente verfügbar sind, nach Bedarf.

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

Konfigurierbarer Stilbereich



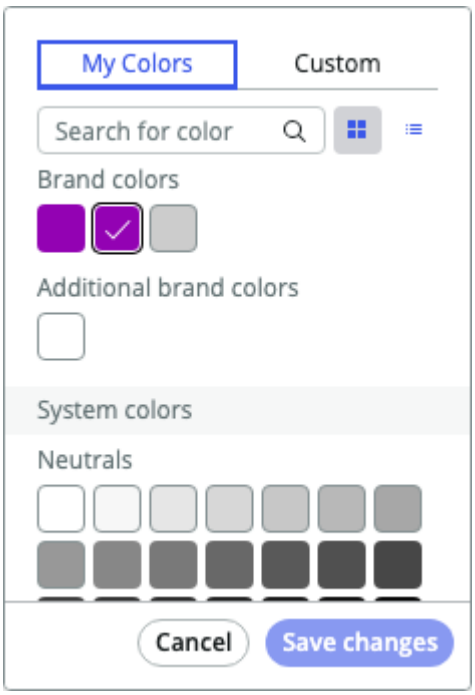
Welche bearbeitbaren Design-Hooks verfügbar sind, hängt vom Typ der von Ihnen ausgewählten Komponente ab. Wenn Sie beispielsweise eine Badge-Komponente auswählen, können Sie die Farben und die Barrierefreiheits-Hooks für das Abzeichen bearbeiten. Wenn Sie eine Textlink-Komponente auswählen, können Sie die Grundfarbe und die Hooks für Barrierefreiheit bearbeiten.

Hinweis: Nachdem Sie die komponentenspezifischen Hooks aktualisiert haben, werden die Komponentenstile durch Änderungen, die Sie am globalen Stil vornehmen, nicht aktualisiert, da komponentenspezifische Stile Vorrang vor global definierten Stilen haben.

8. Wenn Sie eine zu bearbeitende Farbe auswählen, wird die Farbauswahl geöffnet.

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

Farbauswahl



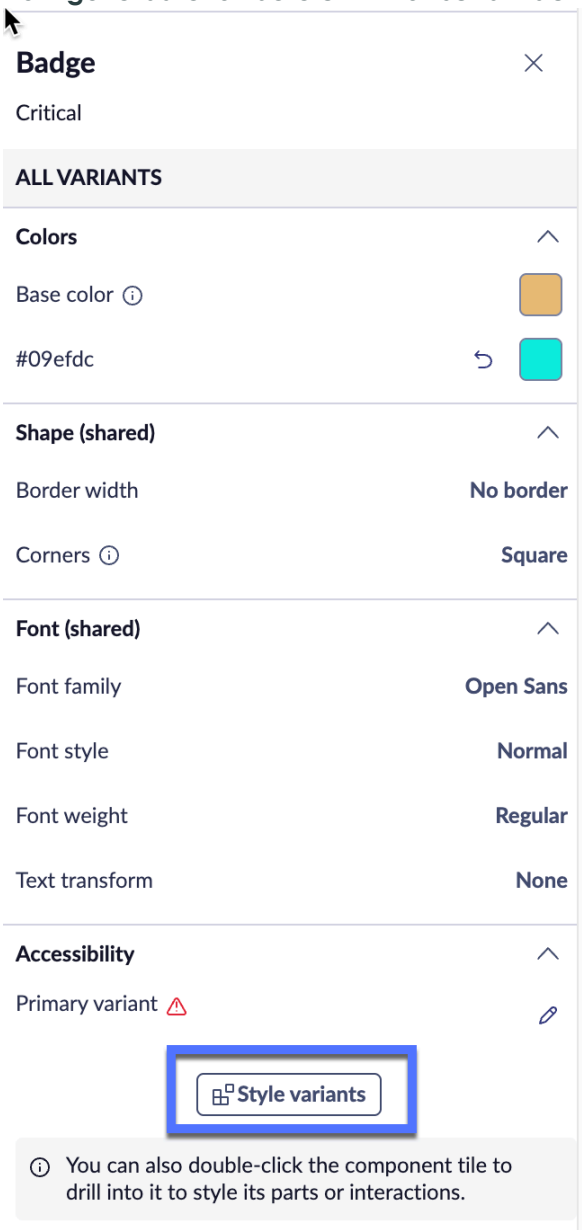
Hinweis: Standardmäßig zeigt die Farbauswahl alle verfügbaren Farben für die Komponente an. Sie können den Schieberegler Unzugängliche Auswahlmöglichkeiten ausblenden auswählen, um die Farbauswahl auf die Farben zu beschränken, die gemäß den aktuellen Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) als zugänglich gekennzeichnet sind.

9. Wenn Sie Ihre Änderungen abgeschlossen haben, wählen Sie **Save changes (Änderungen speichern)**aus.
10. Greifen Sie auf den Komponenteneditor zu, in dem Sie verschiedene Aspekte einer Komponente mit einer der beiden aufgeführten Methoden formatieren können:

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

- Doppelklicken Sie auf die Komponentenkachel.
- Wählen Sie entweder die Schaltfläche **Stilinteraktionen**, **Stilunterkomponenten**oder **Stilvarianten** im Bereich der konfigurierbaren Stile, je nachdem, was für die jeweilige Komponente verfügbar ist. Nicht alle Komponenten enthalten bearbeitbare Teile.

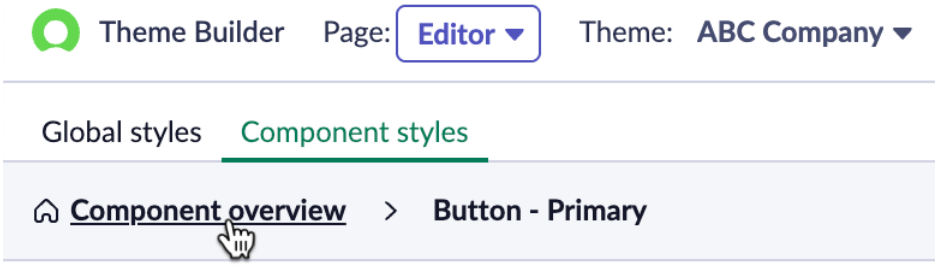
Konfigurierbarer Stilbereich mit Stilschaltfläche



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

11. Wahlweise: Kehren Sie über die Links im Navigationspfad zum Bildschirm „Komponentenübersicht“ zurück.

Breadcrumb-Navigation für Komponentenbearbeitung



Ergebnisse

Wenn Ihr Design derzeit veröffentlicht wird, sind Ihre Komponentenbearbeitungen für Anwender sichtbar, die Ihr Design bei der Aktualisierung angewendet haben. Informationen zum Veröffentlichen Ihres Designs finden Sie unter Veröffentlichen Sie Ihre Designs mit Themengenerator.

Passen Sie sie mit der Komponente Zentrale Navigation an Ihre Marke an

Richten Sie Ihre Experience stärker an Ihrer Marke aus, indem Sie die Komponente Zentrale Navigation und ihre Unterkomponenten bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

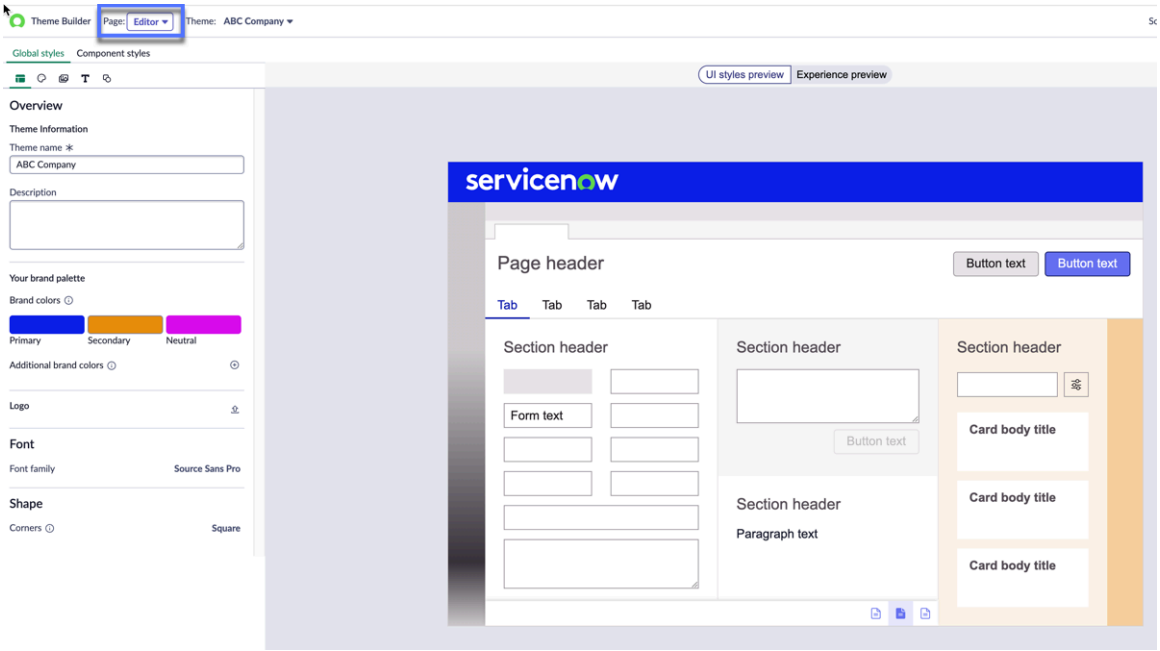
Die Komponente Zentrale Navigation besteht aus mehreren Unterkomponenten, die Sie einzeln formatieren müssen. In Release Themengenerator 5.0 ist die Bearbeitung von Zentrale Navigation auf den Header und die Menüs beschränkt, obwohl bestimmte Stile für alle Aspekte der Komponente Zentrale Navigation und ihrer Unterkomponenten gelten können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designs** > **Themengenerator**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Seite die Ansicht Editorseite aus.

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

Editor-Seitenansicht



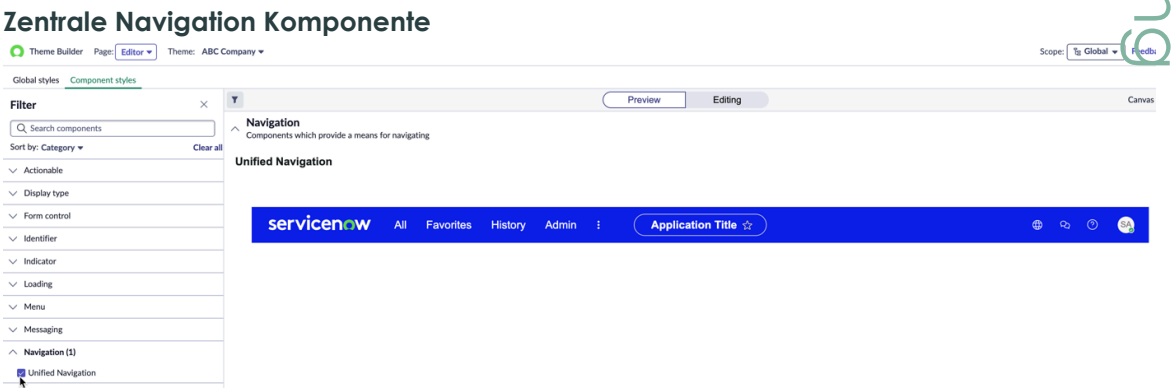
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Design das Design aus, für das Sie die Komponente Zentrale Navigation bearbeiten möchten.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Komponentenstile**.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Bearbeiten**.

6. Filtern Sie die Liste, um die Komponente Zentrale Navigation anzuzeigen.

   a. Wählen Sie das Filtersymbol ( ) aus.

   b. Erweitern Sie die Navigationskategorie, und wählen Sie die Komponente Zentrale Navigation aus.

Zentrale Navigation Komponente



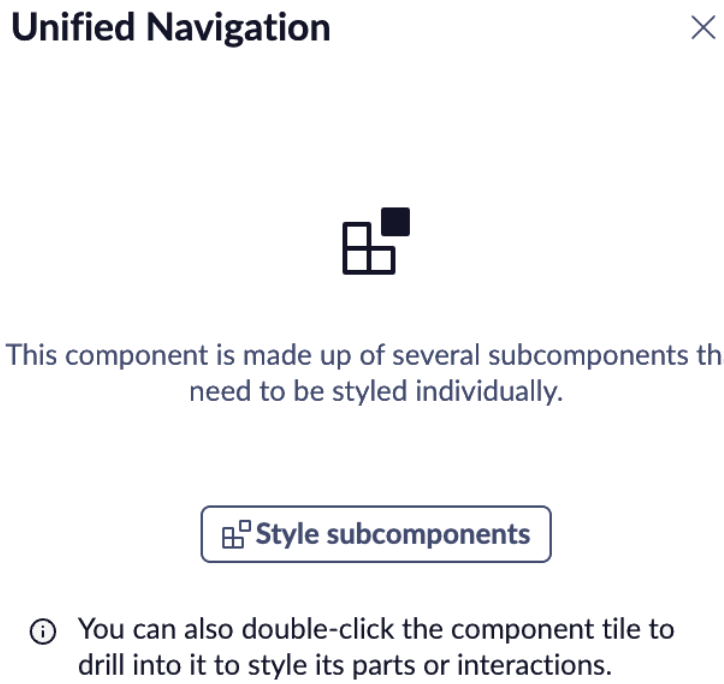
7. Greifen Sie auf den Komponenteneditor zu, in dem Sie verschiedene Aspekte der Komponente Zentrale Navigation auf eine der beiden aufgeführten Arten formatieren können:

Automatische Übersetzung

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

- Doppelklicken Sie auf die Komponentenkachel Zentrale Navigation.
- Wählen Sie im Bearbeitungsbereich Zentrale Navigation**Stilunterkomponenten**aus.

Zentrale Navigation Bearbeitungsbereich



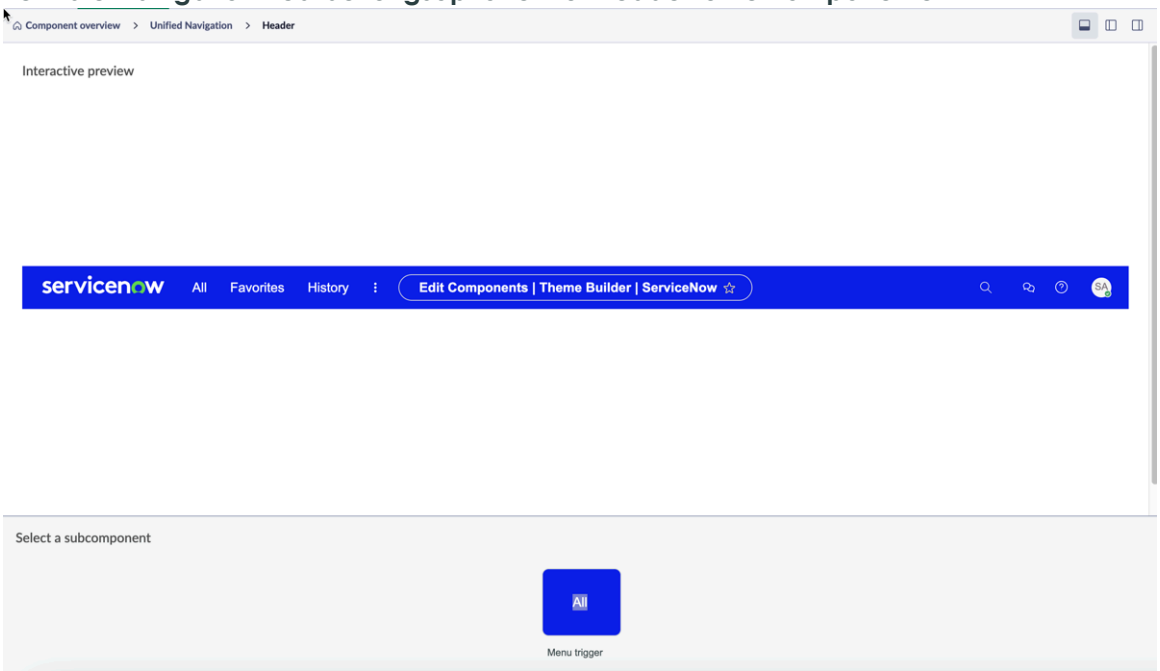
8. Wählen Sie die Kachel **Header** oder **Menü** aus, um den Bereich mit konfigurierbaren Stilen zu öffnen, in dem Sie die verfügbaren Design-Hooks bearbeiten können. Welche bearbeitbaren Design-Hooks verfügbar sind, hängt vom Typ der von Ihnen ausgewählten Unterkomponente ab. Wenn Sie beispielsweise eine Header-Unterkomponente auswählen, können Sie die Hintergrundfarben für den Header bearbeiten. Wenn Sie eine Menu-Unterkomponente auswählen, können Sie die Hintergrund-, Text- und Symbolfarben bearbeiten.

   Hinweis: Nachdem Sie die Änderungen an einem der Farb-Hooks gespeichert haben, wird das Symbol „Überschreibung entfernen“ angezeigt. Wählen Sie das Überschreibungssymbol für Entfernen, um Ihre Änderungen auf die ursprünglichen, automatisch generierten Farben zurückzusetzen.

9. Doppelklicken Sie auf die Kachel **Header** oder **Menü**, oder wählen Sie **Stilunterkomponenten** aus, um die verfügbaren Unterkomponenten zu bearbeiten. Eine Unterkomponente ist ein kleineres Stück einer größeren Komponente. Beispielsweise ist die Header- oder Menü-Unterkomponente Zentrale Navigation ein kleinerer Teil der Komponente Zentrale Navigation. Eine Interaktion beschreibt die unterschiedlichen Verhaltensweisen der Komponente oder Unterkomponente. Beispielsweise sind die Interaktionen Standard oder Daraufzeigen Interaktionen der Unterkomponente Menüauslöser.

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

Zentrale Navigation Bearbeitungsoptionen für Header-Unterkomponenten



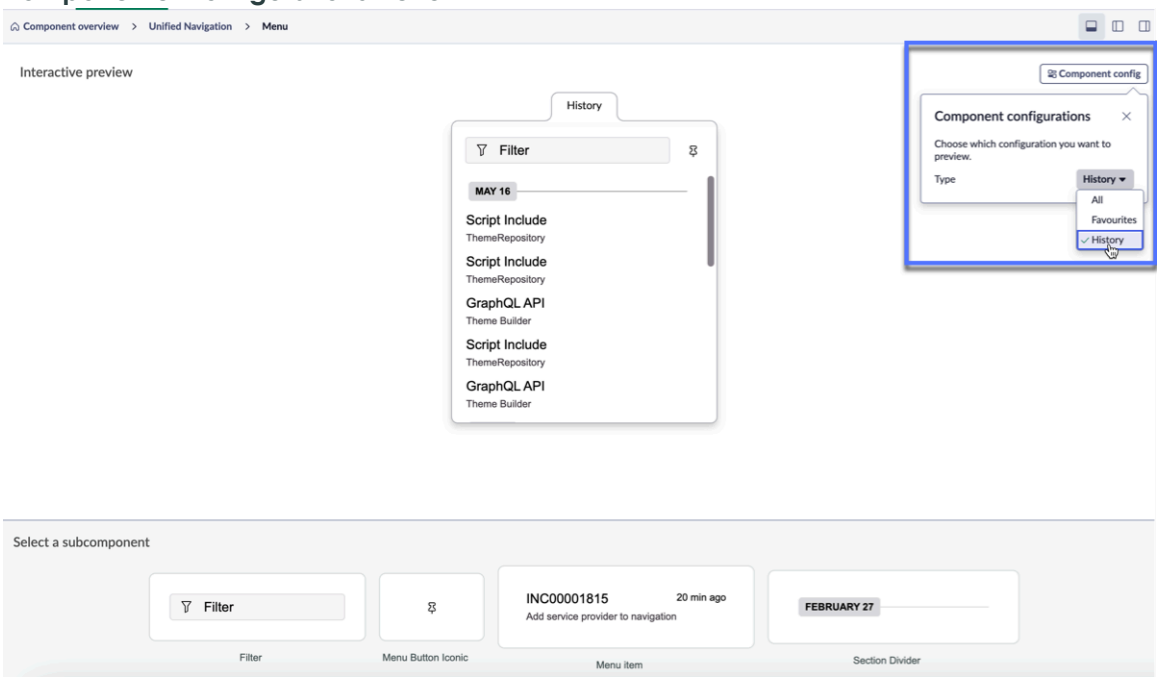
10. Bearbeiten Sie alle Unterkomponenten und Interaktionen, bis Sie das Formatieren der Komponente Zentrale Navigation abgeschlossen haben.
Wenn Sie beispielsweise auf die Unterkomponente Headermenüauslöser doppelklicken, stehen die Interaktionen des Menüauslösers für die Formatierung zur Verfügung. Ebenso sind die Unterkomponenten und Interaktionen für jedes Menü verfügbar, wenn Sie auf die Unterkomponente Menü doppelklicken.

> **Hinweis:** Die Canvas-Farbfunktion wendet automatisch die Hintergrundfarbe aus der übergeordneten Unterkomponente an.

11. Wahlweise: Wählen Sie bei der Bearbeitung bestimmter Unterkomponenten, z. B. des Menüs, aus, welche Konfiguration in der Vorschau angezeigt werden soll.
Wenn Sie beispielsweise die Unterkomponente Menü bearbeiten, können Sie, nachdem Sie **Komponentenkonfiguration**ausgewählt haben, das spezifische Menü, das Sie bearbeiten möchten, aus der Dropdown-Liste Typ auswählen. Nachdem Sie das gewünschte Menü ausgewählt haben, werden alle verfügbaren Unterkomponenten für dieses bestimmte Menü aufgelistet.

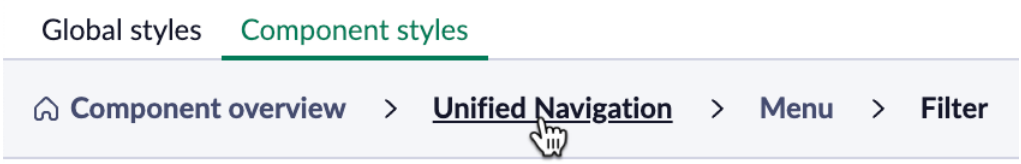
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Komponentenkonfigurationsmenü



12. Wahlweise: Um zu einem vorherigen Komponentenbearbeitungsbildschirm zurückzukehren, wählen Sie einen der Breadcrumb-Links.

Breadcrumb-Navigation für Komponentenbearbeitung



Ergebnisse

Wenn Ihr Design veröffentlicht wird, sind Ihre Zentrale Navigation -Änderungen für Anwender sichtbar, die Ihr Design bei der Aktualisierung angewendet haben. Informationen zum Veröffentlichen Ihres Designs finden Sie unter Veröffentlichen Sie Ihre Designs mit Themengenerator.

Passen Sie eine Komponente an, um die Standards für Barrierefreiheit zu erfüllen

Passen Sie eine Komponente an die Web Content Access Guidelines (WCAG) 2.1 an. Wenn Sie eine Komponente in Themengenerator bearbeiten und ein Warnsymbol sehen, weist dies darauf hin, dass die Komponente nicht den Richtlinien für Farbkontrast entspricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Komponente in Themengeneratorbearbeiten, wird möglicherweise ein Warnsymbol (⚠) angezeigt, das darauf hinweist, dass die Komponente nicht den Farbkontrast-Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) 2.1 entspricht. Das WCAG 2.1-Kontrastverhältnis, das Themengenerator für Inhalts- und UI-Variablen anstrebt, beträgt 3:1. Dieses Verhältnis bestimmt den Kontrast zwischen helleren und dunklen Bildschirmfarben und ihre Beziehung zur Anwenderoberfläche. Die erste Ziffer zeigt die Stärke der hellen Farben an, und die zweite Ziffer zeigt die relative Stärke der dunklen Farben an. Der Schwellenwert von

Automatische Übersetzung

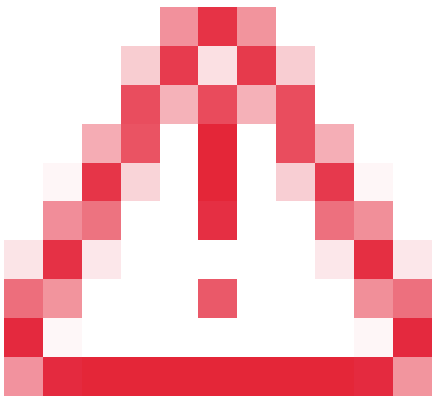
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

3:1 bietet optimale Transparenz für sehbehinderte Benutzer. Weitere Informationen finden Sie auf der W3C-Empfehlungs-Website für WCAG 2.1 .

Die Gesamtzahl der Verstöße gegen Barrierefreiheit werden auf dem roten nummerierten Abzeichen (25) neben dem Bereich für Barrierefreiheitsinspektor angezeigt.

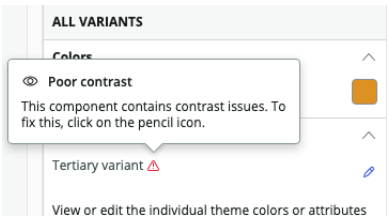
Prozedur

1. Greifen Sie auf der Seite „Editor“ auf eine der beiden in der folgenden Tabelle aufgeführten Arten auf die Verstöße gegen die Barrierefreiheit zu.

Option	Beschreibung
Über den Barrierefreiheits-Inspektor	**a.** Wählen Sie das Symbol Barrierefreiheitsinspektor ( ), um eine Liste der Komponenten mit Barrierefreiheitsfehlern anzuzeigen. Ein rotes Abzeichen zeigt die Anzahl der Probleme mit der Barrierefreiheit in Ihrem Design an. **b.** Wählen Sie die Barrierefreiheitswarnung  um eine Beschreibung der Warnung für den Komponentenstatus anzuzeigen, den Sie verbessern möchten. **c.** Wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ) neben dem Komponentenstatus, den Sie verbessern möchten. **Hinweis:** Die Seite „Komponenteneditor“ wird angezeigt, und im konfigurierbaren Stilbereich werden die bearbeitbaren Hooks angezeigt, die für die ausgewählte Komponente verfügbar sind.

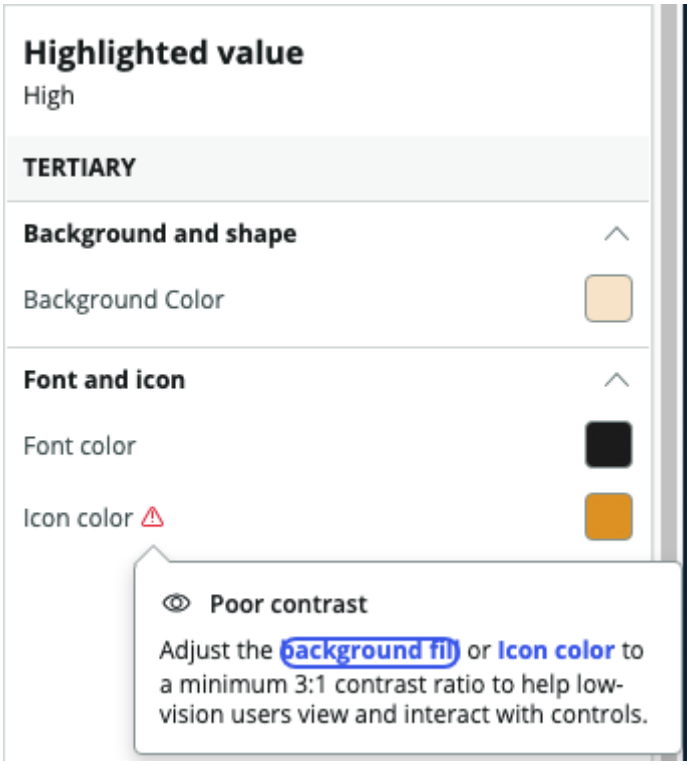
Automatische Übersetzung

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

Option	Beschreibung
Über das Menü Komponentenstile	**a.** Wählen Sie die Registerkarte **Bearbeiten**. **b.** Wählen Sie eine Komponente aus, auf der das Warnsymbol für Barrierefreiheit angezeigt wird. **c.** Wählen Sie im konfigurierbaren Stilbereich das Warnsymbol für Barrierefreiheit, um eine Beschreibung der Warnung anzuzeigen.  **d.** Wie in der Warnmeldung angegeben, können Sie das Bleistiftsymbol ( ) wählen, um das Kontrastproblem zu verbessern. **Hinweis:** Die Seite „Komponenteneditor“ wird angezeigt, und im konfigurierbaren Stilbereich werden die bearbeitbaren Hooks angezeigt, die für die ausgewählte Komponente verfügbar sind.

2. Wählen Sie im konfigurierbaren Stilbereich das Warnsymbol für Barrierefreiheit aus, um weitere Informationen zur Behebung des Problems zu erhalten.

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



3. Wählen Sie den Link in der Warnung aus, um das Kontrastproblem zu beheben.

Hinweis: Nachdem Sie die Änderungen an einem der Farb-Hooks gespeichert haben, wird ein Rückgängig-Symbol angezeigt. Wählen Sie das Rückgängig-Symbol, um alle Ihre Änderungen auf die ursprüngliche Farbe zurückzusetzen.

4. Wenn Sie Ihre Änderungen abgeschlossen haben und das Warnsymbol für Barrierefreiheit nicht mehr sichtbar ist, wählen Sie **Änderungen speichern**aus.
Wenn Sie beispielsweise eine Farbe ausgewählt haben, bei der die Verletzung des Kontrastverhältnisses vorliegt, wird das Warnsymbol in der Farbauswahl grün.

Veröffentlichen Sie Ihre Designs mit Themengenerator

Veröffentlichen Sie mehrere Designs in Ihrer Webinstanz oder ein einzelnes Design in Ihrer mobilen Instanz, um die Marke Ihres Unternehmens widerzuspiegeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Derzeit können mobile Instanzen jeweils nur ein veröffentlichtes Design unterstützen.

Prozedur

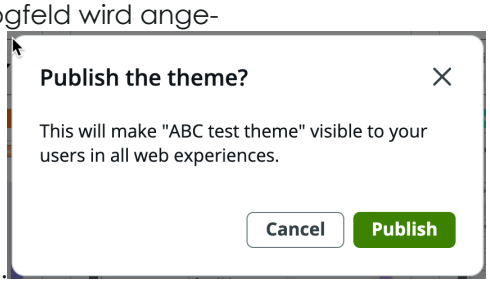
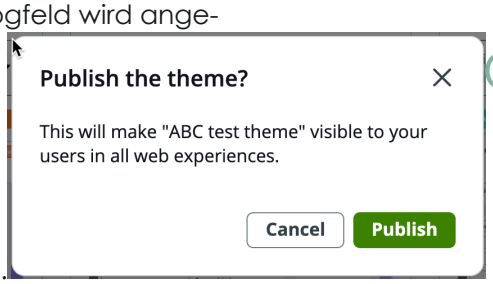
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designs** > **Themengenerator**.
Die Zielseite Themengenerator wird in der Homepage-Ansicht angezeigt.
2. Wählen Sie in der Ansicht Homepage die Ansicht Managerseite aus, um die von Ihnen erstellten Designs anzuzeigen.

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

3. Wählen Sie im Abschnitt Nicht veröffentlicht das Design aus, das Sie veröffentlichen möchten.

   Hinweis: Wenn Sie das zu veröffentlichende Design ausgewählt haben, vergewissern Sie sich, dass Sie in der Auswahl für den Anwendungsbereich den richtigen Bereich für das Design ausgewählt haben.

4. Um Ihre Designs zu veröffentlichen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Veröffentlichen Sie über das Menü „Weitere Aktionen“ der Listen- oder Rasteransicht	**a.** Navigieren Sie im Abschnitt „Nicht veröffentlicht“ zu dem Design, das veröffentlicht werden soll. **b.** Wählen Sie in dem Design, das Sie veröffentlichen möchten, das Symbol Weitere Aktionen (⋮) und dann **Veröffentlichen**. **Hinweis:** Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt. 
Veröffentlichen Sie mit der Drag-and-Drop-Funktion der Listenansicht	**a.** Navigieren Sie im Abschnitt „Nicht veröffentlicht“ zu dem Design, das veröffentlicht werden soll. **b.** Bewegen Sie den Mauszeiger über das ausgewählte Design, und ziehen Sie das Design in den Abschnitt Veröffentlicht. **Hinweis:** Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt. 

5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Das Design wird im Abschnitt „Veröffentlicht“ der Seite „Manager“ angezeigt.

   Hinweis: Nachdem Sie Ihr Design in Ihrer Instanz von veröffentlicht haben, kann das Design in den Designeinstellungen des Benutzers ausgewählt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Wählen Sie ein Design in aus Next Experience.

Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie ein Design in bestimmten mobilen Anwendungen veröffentlichen möchten, können Sie Mobile App Builder verwenden. Alle mit Themengenerator erstellten Designs können in Mobile App Builder angewendet werden.

6. Wahlweise: Wählen Sie ein Design als Standard aus, wenn Sie mehrere Designs in Ihrer Webinstanz veröffentlicht haben.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie das Standarddesign fest.

   Wenn Sie nur ein Design in Ihrer Webinstanz veröffentlicht haben, ist dieses Design das Standarddesign. Das Standarddesign wird zuerst in der Designeinstellung des Benutzers angezeigt.

7. Wahlweise: Legen Sie die Präsentationsreihenfolge Ihrer Designs fest, wenn Sie mehrere Designs in Ihrer Webinstanz veröffentlicht haben.

   Hinweis: Die Präsentationsreihenfolge bestimmt, wie die Designs in der Designeinstellung des Benutzers angezeigt werden.

   Weitere Informationen zum Festlegen der Reihenfolge mithilfe der Drag-and-Drop-Funktion in der Listenansicht finden Sie unter Legen Sie die Präsentationsreihenfolge Ihrer Themengenerator -Designs fest.

   Informationen zum Festlegen der Reihenfolge mit Next Experience finden Sie unter Veröffentlichen Sie mehrere Designs in Next Experience.

8. Aktualisieren Sie Ihren Browser, um das neue Design anzuzeigen.

   Hinweis: Nur in Themengenerator erstellte Designs können mit Themengeneratorbearbeitet und veröffentlicht werden. Web- und Mobile-Designs, die Sie möglicherweise außerhalb von Next Experience erstellt haben (z. B. in der Legacy-UI von Mobile oder Core-UI), können in Themengeneratornicht angezeigt oder bearbeitet werden. Um diese veralteten Designs wiederzuverwenden, müssen Sie sie in Themengeneratorneu erstellen.

   Wenn Sie Designs außerhalb von Themengeneratorerstellt und veröffentlicht haben und rückgängig machen möchten, müssen Sie zu den Tabellen navigieren, in denen sie gespeichert sind, und sie erneut anwenden. Wenn Sie jedoch Designs in einzelnen mobilen Anwendungen ändern möchten, können Sie dies mit Mobile App Builder tun.

Legen Sie das Standarddesign fest

Legen Sie ein bevorzugtes Themengenerator -Design als Standard für Ihre Web-Experiences fest, wenn mehrere Designs veröffentlicht werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie nur ein Design in Ihrer Webinstanz veröffentlicht haben, wird dieses Design automatisch als Standarddesign festgelegt.

Das Standarddesign wird als erstes Design behandelt, das in der Anwendereinstellung Design Next Experience angezeigt wird. Wenn ein Benutzer in der Anwendereinstellung für Design keine Auswahl getroffen hat, wird das Standarddesign angezeigt.

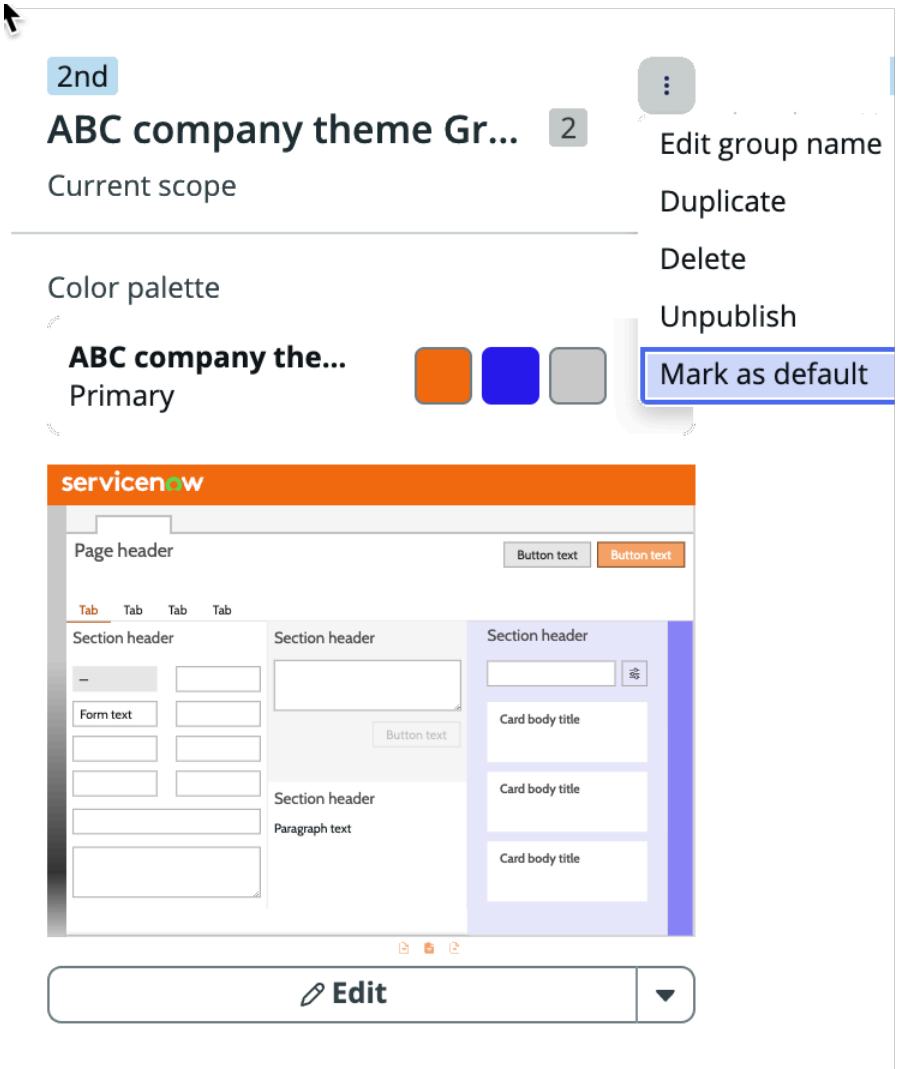
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designs** > **Themengenerator**.
   Die Zielseite Themengenerator wird in der Homepage-Ansicht angezeigt.
2. Wählen Sie in der Ansicht Homepage die Ansicht Managerseite aus, um die von Ihnen erstellten Designs anzuzeigen.
3. Wählen Sie im Abschnitt Veröffentlicht das Design aus, das Sie als Standard festlegen möchten.

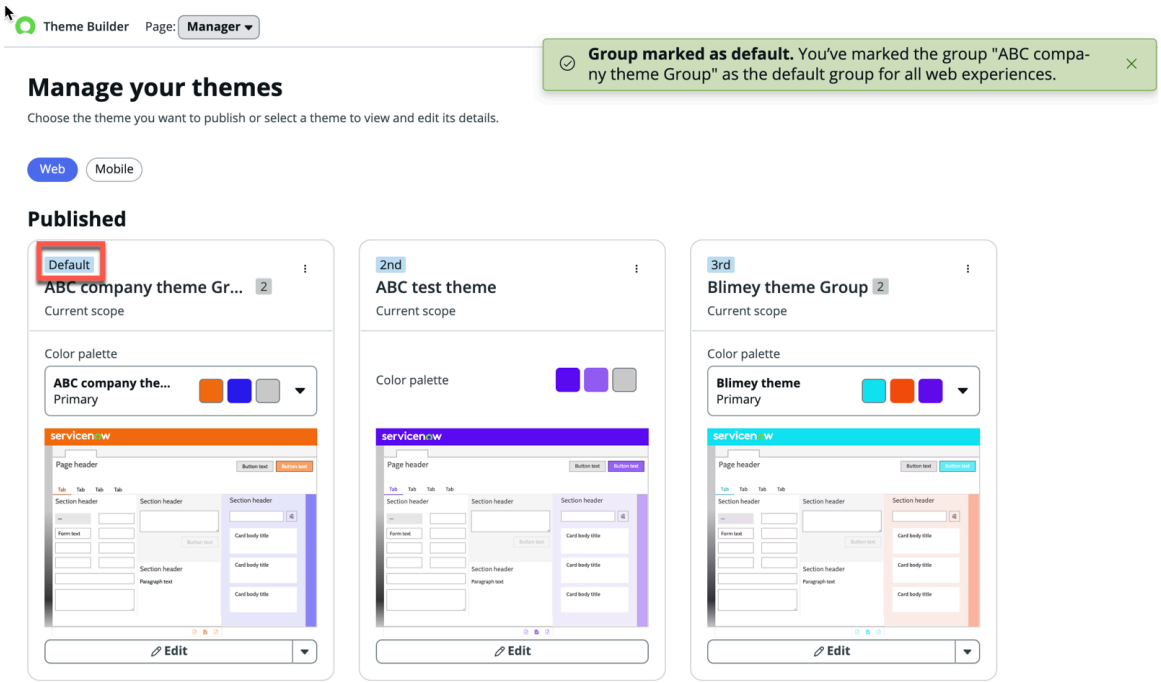
   Hinweis: Wenn Sie das Design ausgewählt haben, das Sie als Standard festlegen möchten, überprüfen Sie, ob Sie in der Auswahl für den Anwendungsbereich den richtigen Umfang für das Design ausgewählt haben.

4. Wählen Sie das Symbol Weitere Aktionen (⋮ ") in dem von Ihnen ausgewählten Design und anschließend **Als Standard markieren**.



Das Design wird als Standard im Abschnitt Veröffentlicht aufgeführt. Das Standarddesign wird als erstes Design behandelt, und jedes Design, das nach dem Standarddesign aufgeführt ist, folgt einer sequenziellen Reihenfolge.

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



5. Aktualisieren Sie Ihren Browser, um das neue Design anzuzeigen.
   Das Standarddesign wird zuerst in der Designeinstellung des Benutzers angezeigt.

Legen Sie die Präsentationsreihenfolge Ihrer Themengenerator -Designs fest

Legen Sie die Reihenfolge Ihrer Themengenerator -Designs fest, um zu konfigurieren, wie sie in den Designeinstellungen des Anwenders angezeigt werden.

Vorbereitungen

- Stellen Sie vor dem Festlegen der Reihenfolge Ihrer Designs sicher, dass Sie mehr als ein Design veröffentlicht haben. Weitere Informationen zum Veröffentlichen Ihrer Themengenerator -Designs finden Sie unter Veröffentlichen Sie Ihre Designs mit Themengenerator.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie in der Auswahl für den Anwendungsbereich den richtigen Bereich für das Design ausgewählt haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Festlegen der Reihenfolge Ihrer Themengenerator -Designs können Sie steuern, wie Ihre Designs in der Anwendereinstellung „Design Next Experience “ angezeigt werden.

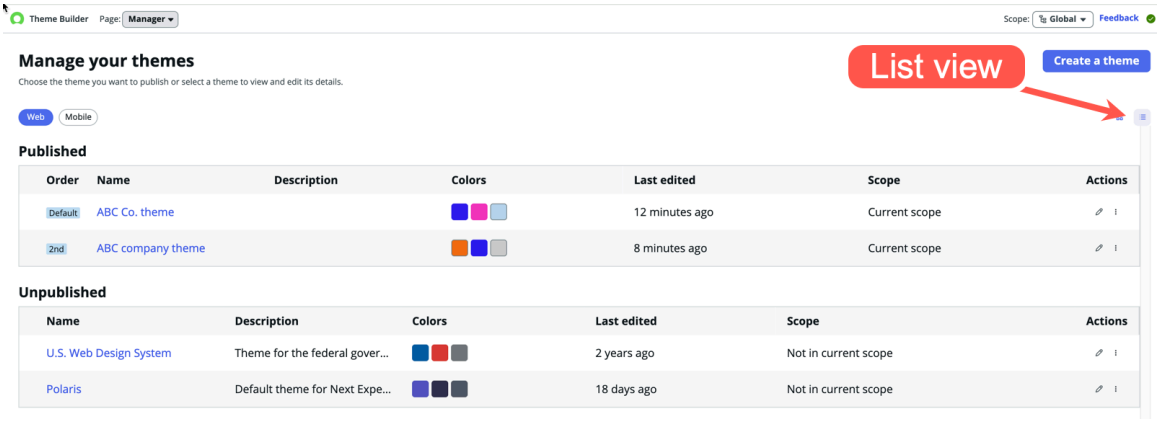
Das Festlegen der Reihenfolge für Ihre Designs ist derzeit nur für Webinstanzen verfügbar. Mobile Instanzen können jeweils nur ein veröffentlichtes Design unterstützen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designs** > **Themengenerator**.
   Die Zielseite Themengenerator wird in der Homepage-Ansicht angezeigt.
2. Wählen Sie in der Ansicht Homepage die Ansicht Managerseite aus, um die von Ihnen erstellten Designs anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Listenansicht aus, um eine Liste Ihrer veröffentlichten und nicht veröffentlichten Designs anzuzeigen.

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

Listenansicht



4. Bewegen Sie den Mauszeiger im Abschnitt Veröffentlicht über das ausgewählte Design, und ziehen Sie das Design in die gewünschte Reihenfolge.
   Das Standarddesign wird als erstes Design behandelt, das in der Anwendereinstellung Design Next Experience angezeigt wird. Wenn Sie das Standarddesign löschen oder von seiner Position verschieben, wird das nächste aufgelistete Design zum Standarddesign. Wenn ein Benutzer in der Anwendereinstellung für Design keine Auswahl getroffen hat, wird das Standarddesign angezeigt. Jedes Design, das hinter dem Standarddesign aufgeführt wird, folgt einer sequenziellen Reihenfolge und wird in dieser Reihenfolge in der Designeinstellung des Benutzers angezeigt.

   Hinweis: Wenn Sie Designs haben, die außerhalb von Themengeneratorerstellt wurden, spiegelt die angezeigte Reihenfolge möglicherweise nicht alle in den Anwendereinstellungen für Designs verfügbaren Designs wider.

Laden Sie ein Logo hoch, während Sie ein Design mit veröffentlichen Themengenerator

Laden Sie Ihr Logo hoch, während Sie mithilfe der Editor-Ansicht ein Design auf Ihrer Instanz veröffentlichen. Wenn Sie zuvor ein Logo auf Ihr Design angewendet haben, können Sie unter Themengeneratorein neues hochladen.

Vorbereitungen

Wenn Sie in Themengenerator Version 1.0 ein neues oder aktualisiertes Logo verwenden möchten, um ein zuvor hochgeladenes Logo in Ihrem Design zu überschreiben, müssen Sie die Systemeigenschaft *glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo* auf „Wahr“ festlegen. Ab Version 1.1 wurde diese Anforderung entfernt.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wenn **Editor** nicht im Menü **Seite:** oben auf dem Bildschirm ausgewählt ist, wählen Sie ihn aus.

   Hinweis: Sie können das Logo auch aus der Ansicht **Homepage** hochladen, aber nur die Editor-Ansicht wird zum Hochladen eines Logos während der Veröffentlichung eines Designs verwendet.

2. Laden Sie das Logo im Abschnitt Logo der Registerkarte **Übersicht** hoch.

   Hinweis: Alternativ können Sie Ihr Logo über die Registerkarte „Bilder“ hochladen.

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

3. Wählen Sie das Design aus, und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   Das hochgeladene Logo wird im neu veröffentlichten Design angezeigt.

Ändern Sie die Größe eines Logos für Ihren Anmeldebildschirm

Nachdem Sie ein Logo für Ihren Anmeldebildschirm hochgeladen haben, können Sie die Größe des Logos ändern, indem Sie eine Systemeigenschaft erstellen und festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, und drücken Sie **die Eingabetaste**.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Systemeigenschaft hinzufügen mit der Bezeichnung „glide.ui.Polaris.login.logo.height“.
3. Legen Sie die Systemeigenschaft **Wert** auf den maximalen CSS-Höhenwert für Ihr Logo fest. Gültige Einträge sind beispielsweise:
   - 150px
   - 6em
   - 75 %
   - automatisch

   Wenn Sie *auto*auswählen, berechnet der Browser eine Höhe für das angegebene Element.

   Hinweis: Ein Wert von 100 % bringt das Logo in seine ursprüngliche Größe zurück.

4. Speichern Sie die Systemeigenschaft.
   Beim nächsten Start wird die Größe Ihres Logos basierend auf der Konfiguration der Systemeigenschaft geändert.

Themengenerator und Domain Separation

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

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

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

Arbeiten mit dem dunklen Design

Das dunkle Design gibt weniger blaues Licht ab, wodurch das Display schonender für die Augen ist und bei schwachem Licht weniger störend wirkt. Das dunkle Design wird für konfigurierbare Arbeitsbereiche, Listen, Formulare, Dashboards und Berichte unterstützt.

Das Design Next Experience hat eine dunkle Variante, die standardmäßig aktiviert ist, aber dunkle Varianten gelten möglicherweise nicht für alle Experiences.

Hinweis: Einige anwenderdefinierte Seiten erben das dunkle Design nicht, was in der klassischen Umgebung zu visuellen Inkonsistenzen führen kann. Dieses Verhalten wird erwartet, und es liegt in der Verantwortung Ihres Administrators, das dunkle Design aus Ihrer klassischen Umgebung auszuschließen, wenn die Inkonsistenzen für Ihr Unternehmen nicht akzeptabel sind.

Öffnen Sie das Designmenü

Verwenden Sie das Menü Next Experience Design, um Ihr Design schnell zu ändern.

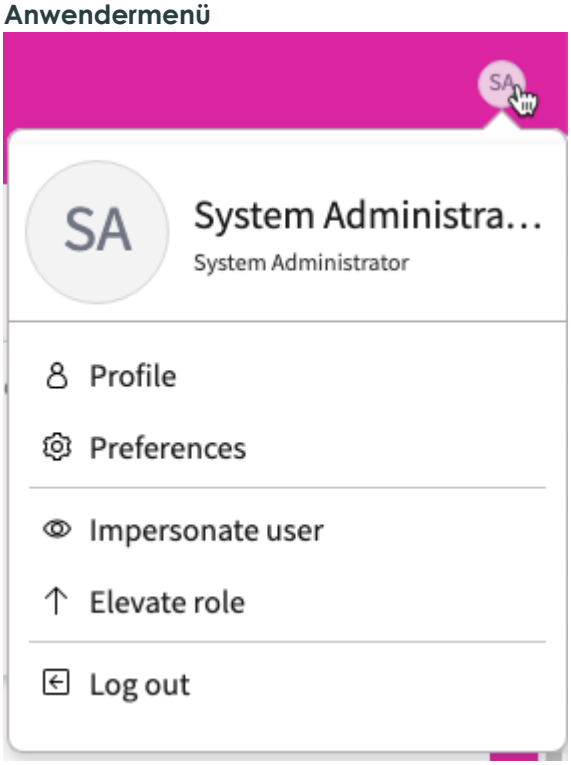
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie auswählen, welcher Designdatensatz für die Instanz aktiv ist, werden im Menü „Designs“ alle zugehörigen Varianten und alternativen Farbpaletten angezeigt. Ihre Anwender können im Menü „Designs“ aus den verfügbaren Varianten und alternativen Farbpaletten auswählen, die dem aktuellen Design zugeordnet sind.

Prozedur

1. Wählen Sie das Anwendermenü aus, das durch Ihr Anwendersymbol oder Ihre Initialen im Next Experience Zentrale Navigationdargestellt wird.

Anwendermenü

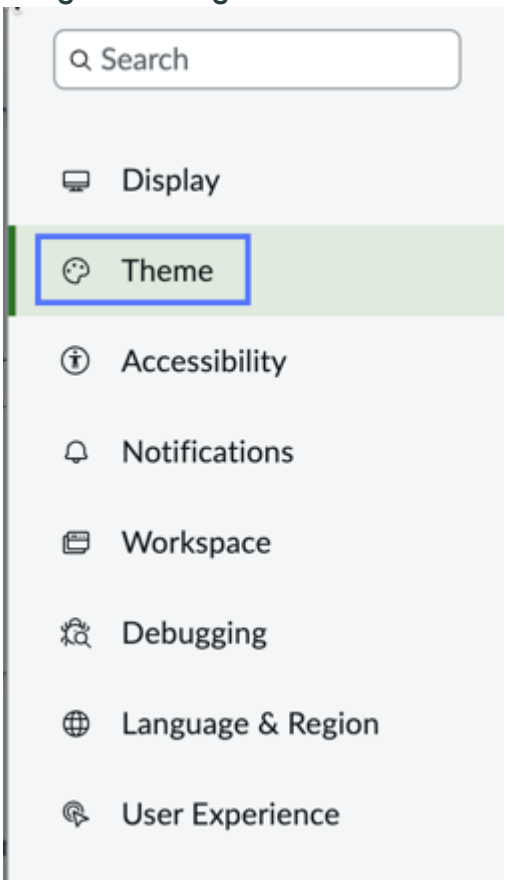


2. Wählen Sie **Einstellungen**aus.

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

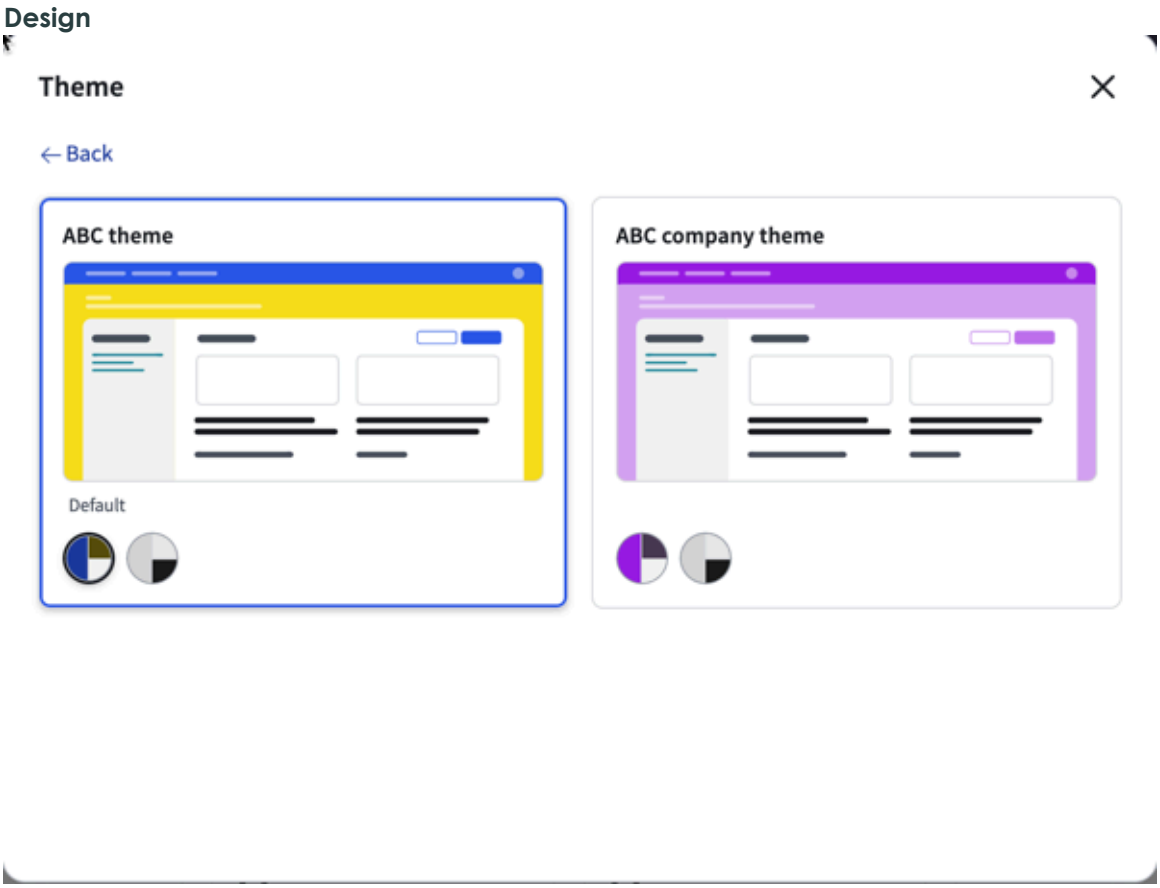
3. Wählen Sie im Menü Einstellungen **die Option Design** aus.

Designeinstellung



4. Wählen Sie die **Designkachel** aus, die Sie anwenden möchten.

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



Hinweis: Welche Designbilder angezeigt werden, hängt vom Designdatensatz ab, den Sie für die Instanz ausgewählt haben. Ihre Benutzer können die Variante oder alternative Farbpalette auswählen, die an den Designdatensatz angehängt sind, den sie für ihre eigene Arbeitsumgebung verwenden möchten.

Jede Designkarte zeigt das Kernthema und alle Varianten oder alternativen Farbpaletten an, die diesem Kernthema zugeordnet sind. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Kreise unter dem Kerndesign, um eine Vorschau der Variante oder alternativen Farbpalette anzuzeigen.

Ihre Benutzer können die Variante oder alternative Farbpalette auswählen, die sie für ihre Instanz verwenden möchten.

Aktivieren Sie das dunkle Design in einigen klassischen Umgebungen und konfigurierbaren Arbeitsbereichen

Aktivieren Sie das dunkle Design Next Experience für die eingeschränkte klassische Umgebung und konfigurierbare Arbeitsbereiche mithilfe der Systemeigenschaften.

Vorbereitungen

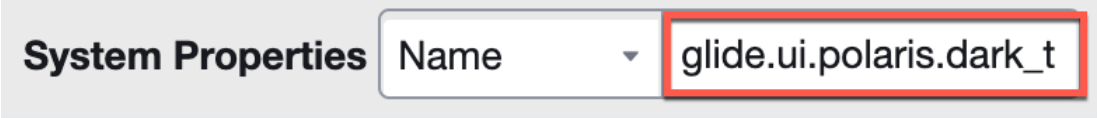
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

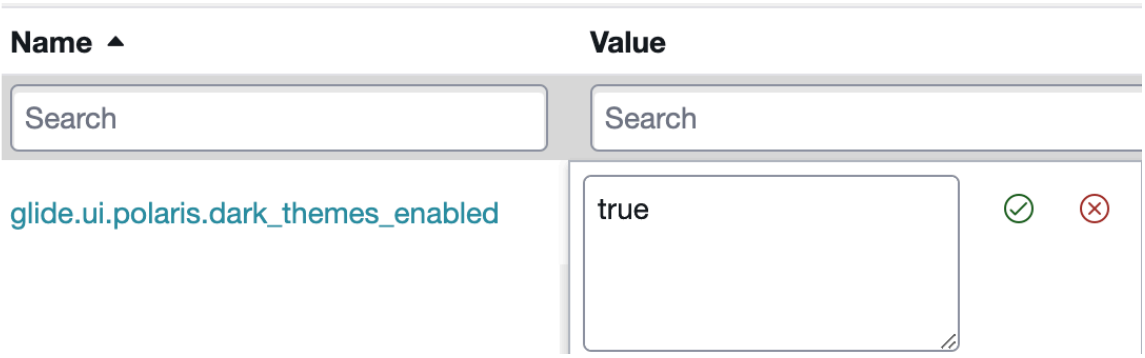
1. Navigieren Sie zu **Alle**, und suchen Sie dann im Filternavigator nach `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie in der Listensuchleiste nach `glide.ui.Polaris.dark_themes_enabled`.

Automatische Übersetzung

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



3. Aktivieren Sie das dunkle Design für die Verwendung in Ihrer Next Experience eingeschränkten klassischen Umgebung und in konfigurierbaren Arbeitsbereichsinstanzen, indem Sie `glide.ui.Polaris.dark_themes_enabled` auf **True**setzen.



Dunkles Design in allen Next Experience -Instanzen deaktivieren

Dunkles Design Next Experience in allen Instanzen von Next Experience deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und suchen Sie dann im Filternavigator nach `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie in der Listensuchleiste nach `glide.ui.Polaris.dark_themes_enabled`.
3. Deaktivieren Sie das dunkle Design in allen Ihren Next Experience -Instanzen, indem Sie `glide.ui.Polaris.dark_themes_enabled` auf **False**festlegen.

Aktivieren Sie das dunkle Design in konfigurierbaren Arbeitsbereichen

Aktivieren Sie das dunkle Design Next Experience nur in konfigurierbaren Arbeitsbereichen und nicht für die klassische Umgebung. Das dunkle Design gibt weniger blaues Licht ab, wodurch das Display schonender für die Augen ist und bei schwachem Licht weniger störend wirkt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und suchen Sie im Filternavigator nach `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie in der Listensuchleiste nach `glide.ui.Polaris.dark_themes_enabled`.
3. Aktivieren Sie das dunkle Design in allen Ihren Next Experience konfigurierbaren Arbeitsbereichen, indem Sie `glide.ui.Polaris.dark_themes_enabled` auf **True**setzen.
4. Suchen Sie in der Listensuchleiste nach `glide.ui.Polaris.core_ui_exclude_dark_mode`.

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

5. Schließen Sie das dunkle Design in der klassischen Umgebung aus, indem Sie `glide.ui.Polaris.core_ui_exclude_dark_mode` auf **true**festlegen.

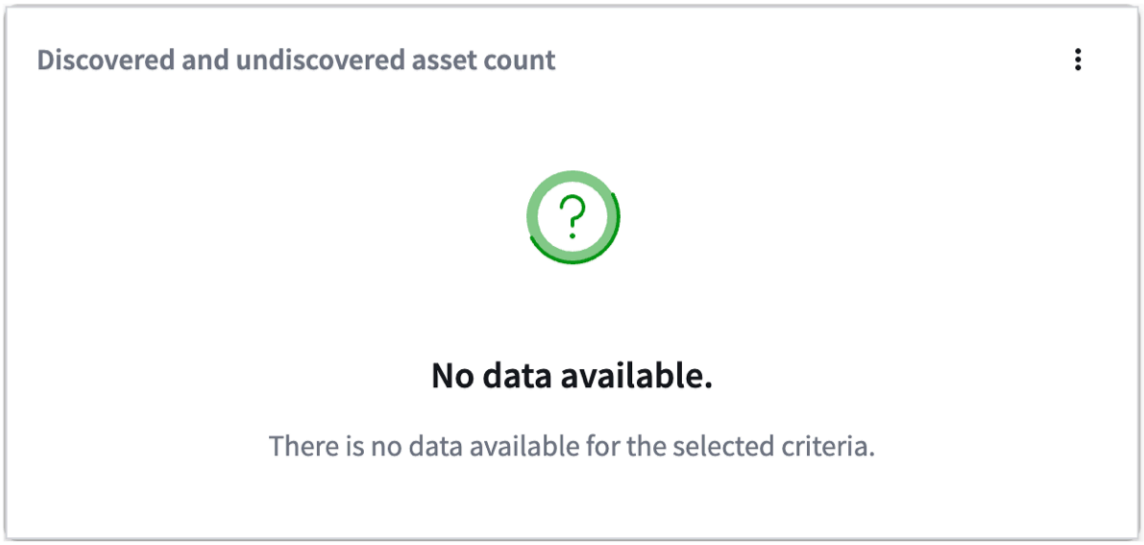
   Hinweis: Wenn Sie das dunkle Design auswählen, gilt das dunkle Design nur für die konfigurierbaren Arbeitsbereiche. Die klassische Umgebung behält das Standarddesign bei.

Arbeiten mit themenfähigen Bildern des leeren Status

Fügen Sie themenfähige Bilder für leere Status hinzu, um leere Status anzupassen und die Anwender-Experience zu verbessern. Leere Status enthalten Anleitungen oder Aktionen für Anwender zum Hinzufügen oder Erstellen von Inhalten.

Wenn eine Komponente oder ein Teil Ihrer Webseite Next Experience keine Daten enthält, wird ein leeres Statusbild angezeigt. Leere Statusbilder sind themenfähig und werden an die Designfarben Ihrer Instanz angepasst.

Leeres Statusbild



Es stehen 12 Bildtypen für den leeren Status zur Verfügung, jeweils mit kleiner, mittlerer und großer Version. Beim Erstellen eines Designs mit Themengenerator wird ein UX-Stilbilder-Datensatz erstellt, der Datensatz ist jedoch leer. In diesem Fall verwendet Ihr Design standardmäßig ein designfähiges Basissystem-Image mit leerem Status. Wenn Sie diese Bilder überschreiben möchten, lesen Sie Passen Sie themenfähige Bilder des leeren Status für Ihr Thema an.

Sie können ein leeres Statusbild in Ihre anwenderdefinierte Experience einfügen, indem Sie die Abbildungskomponente in UI Builderverwenden. Die Abbildungskomponente zeigt alle verfügbaren Bilder mit dem leeren Status an. Weitere Informationen zur Komponente „Darstellung“ finden Sie unter Leerer Status des Horizontdesignsystems .

Sie können auch anwenderdefinierte Bilder mit der Komponente „Anwenderdefinierte Abbildung“ in UI Builderhinzufügen.

Themenfähiges leeres Statusbild mit Themen-Hooks

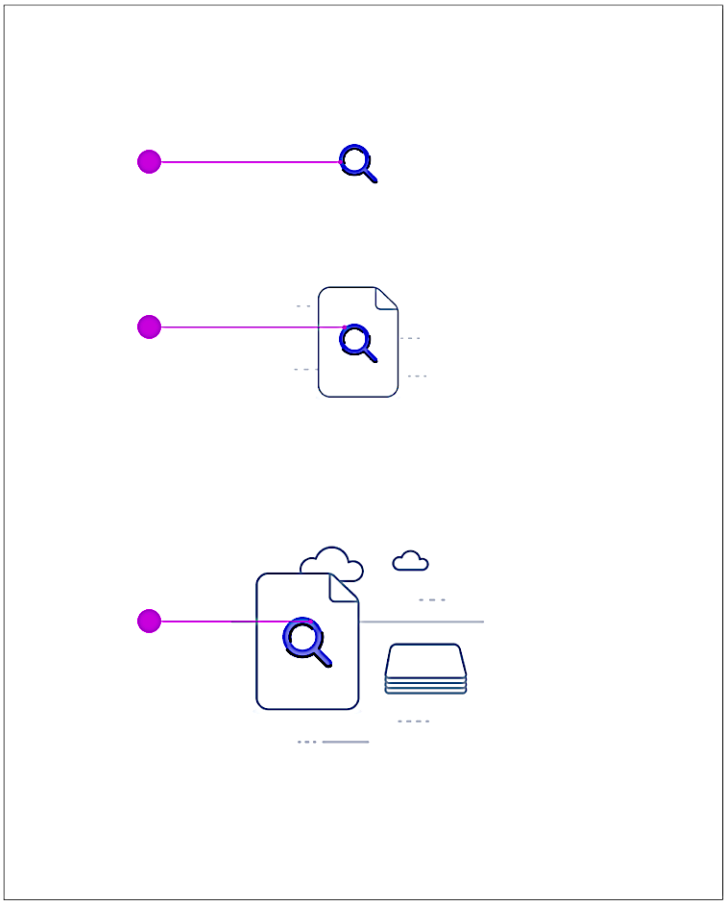
Die folgenden Abbildungen zeigen das Bild des leeren Status „Keine Suchergebnisse“ zusammen mit den für jede Variation erforderlichen Design-Hooks.

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

Keine Suchergebnisse (Akzent gefüllt)

No Search Results (accent solid)

$now-color_interactive-1



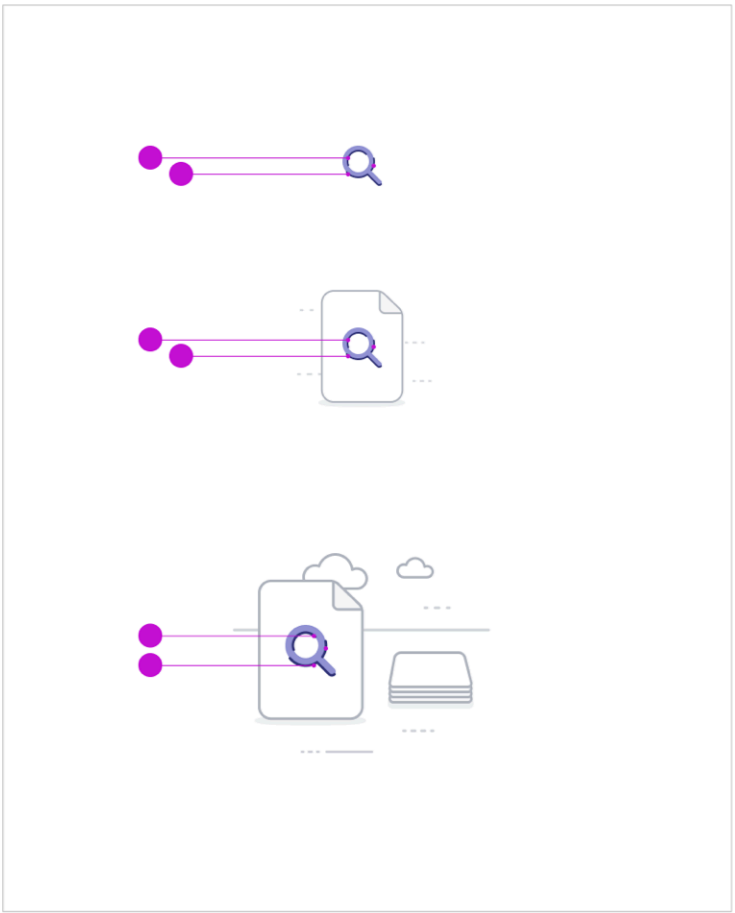
Der für diese Variante erforderliche Design-Hook ist `$now-color_interactive-1`.

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

Keine Suchergebnisse (Akzentumriss)

No Search Results (accent outline)

$now-color_interactive-3



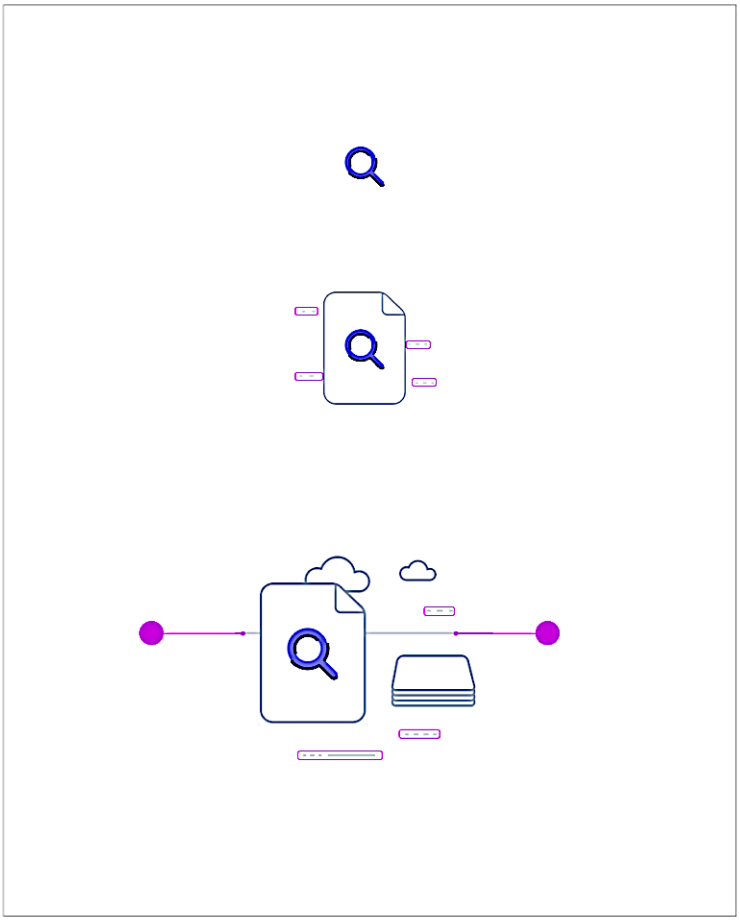
Der für diese Variante erforderliche Design-Hook ist `$now-color_interactive-3`.

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

Keine Suchergebnisse (subtile Umrisse)

No Search Results (subtle outlines)

$now-color_border--secondary
60% opacity



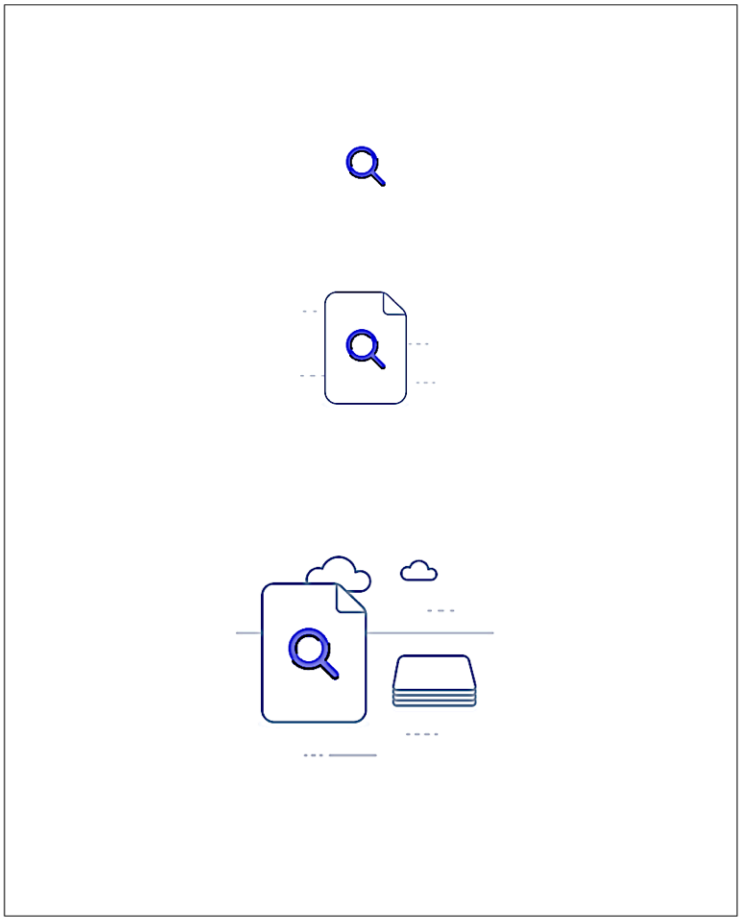
Der für diese Variante erforderliche Design-Hook ist `$now-color_frame-secondary`.

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

Keine Suchergebnisse (dunkles Details zum Betreff)

No Search Results (subject dark detail)

$now-color_border--tertiary
N/A on this empty state



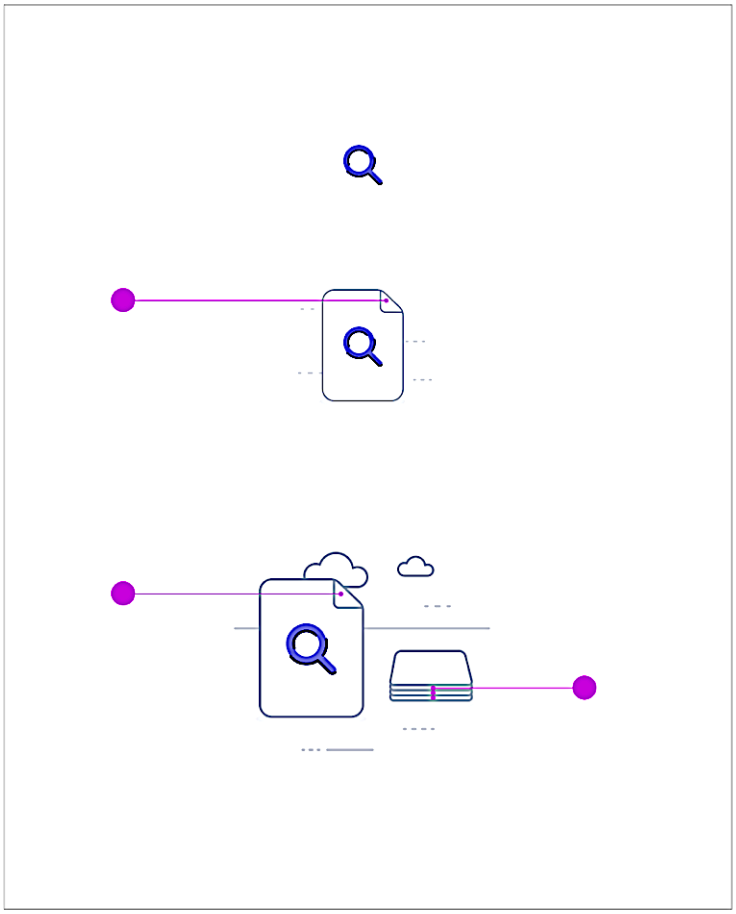
Der für diese Variante erforderliche Design-Hook ist `$now-color_frame-tertiary`.

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

Keine Suchergebnisse (helles Betreffdetails)

No Search Results (subject light detail/fill)

$now-color_background--secondary



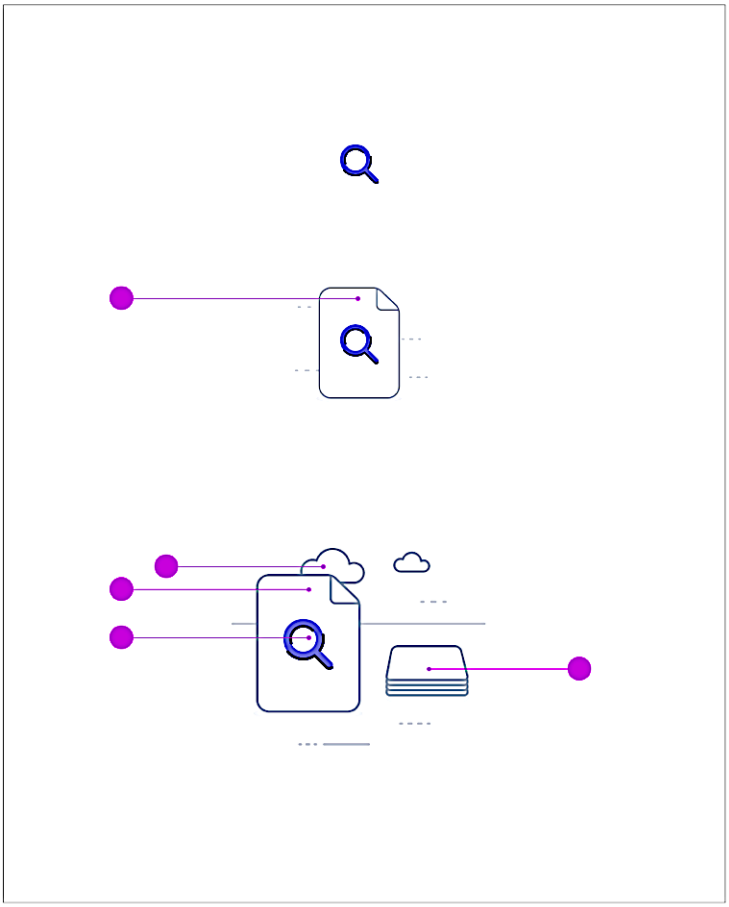
Der für diese Variante erforderliche Design-Hook ist `$now-color_background-secondary`.

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

Keine Suchergebnisse (Betreff ausfüllen)

No Search Results (subject fill)

$now-color_background--primary



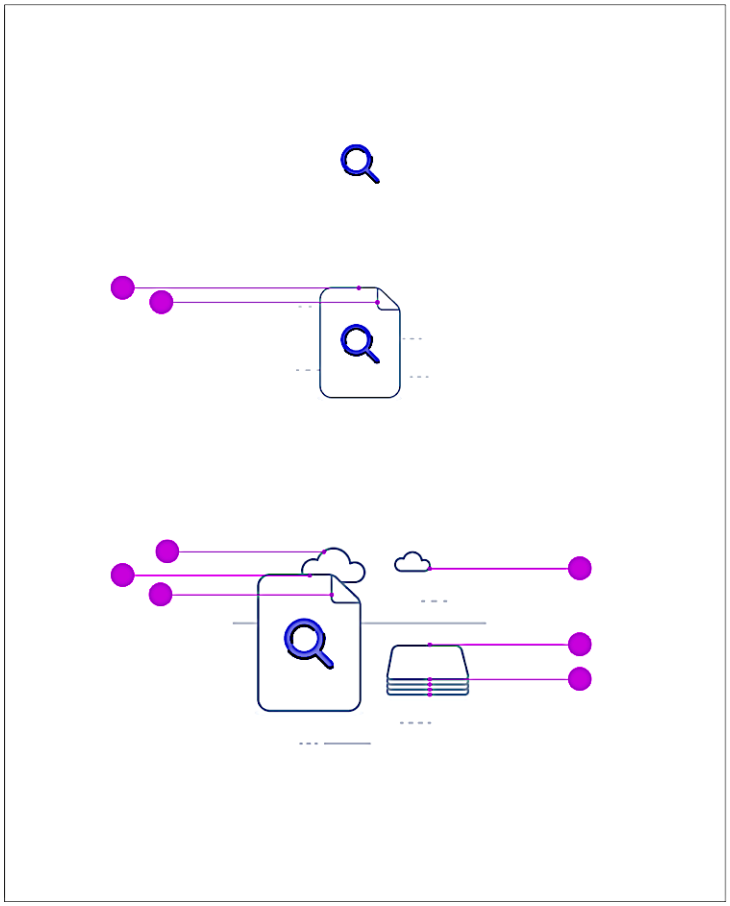
Der für diese Variante erforderliche Design-Hook ist `$now-color_background-primary`.

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

Keine Suchergebnisse (Betreffgliederung)

No Search Results (subject outline)

$now-color_border--secondary



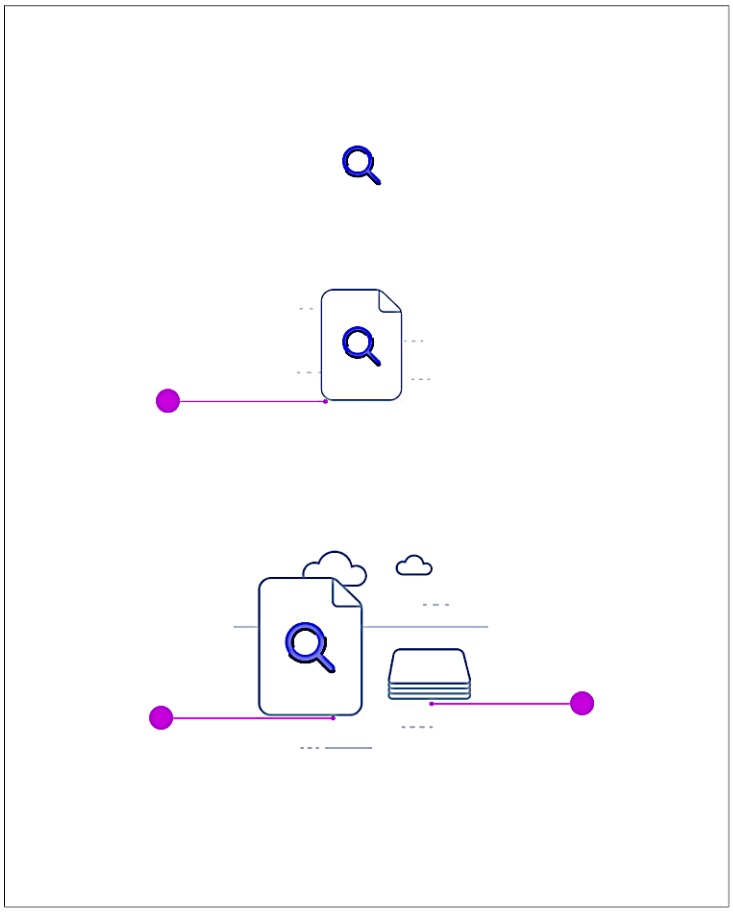
Der für diese Variante erforderliche Design-Hook ist `$now-color_frame-secondary`.

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

Keine Suchergebnisse (Betreffbeschattung)

No Search Results (subject shadows)

$now-color_border--secondary
20% opacity



Der für diese Variante erforderliche Design-Hook ist `$now-color_frame-secondary`.

Token für hellen Modus mit leerem Status

Hauptobjekt – Bild mit leerem Status

MAIN OBJECT

now-illustration--empty-state--main-object--outline

now-illustration--empty-state--main-object--fill

Die Design-Hooks, die zum Überschreiben des leeren Statusbilds des Hauptobjekts verwendet werden.

- now-illustration--empty-state--main-object--outline
- now-illustration--empty-state--main-object--fill

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

Bild des leeren Status des primären Objekts

PRIMARY OBJECT (OBJECT HOLDING MAIN-OBJECT)

- now-illustration--empty-state--primary-object--outline
- now-illustration--empty-state--primary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--shadow

Die Design-Hooks, die zum Überschreiben des Bilds des leeren Status des primären Objekts verwendet werden.

- now-illustration--empty-state--primary-object--outline
- now-illustration--empty-state--primary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--detail
- now-illustration--leerer-Status--primäres-Objekt--Schatten

Bild des leeren Status des tertiären Objekts

TERTIARY OBJECT

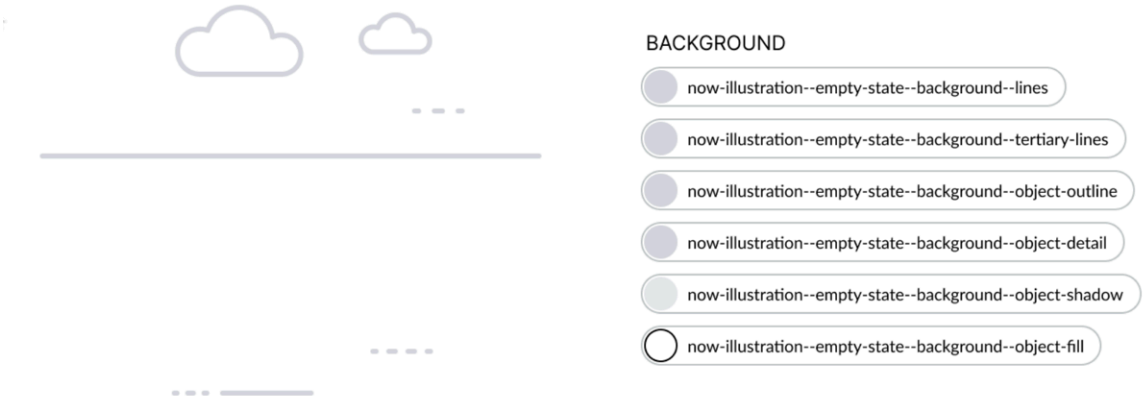
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--outline
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--detail
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--shadow

Die Design-Hooks, die zum Überschreiben des leeren Statusbilds des tertiären Objekts verwendet werden.

- now-illustration--empty-state--tertiary-object--outline
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--detail
- now-illustration--empty-state--tertiäres-Objekt--Schatten

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

Hintergrundbild des leeren Status



Die Design-Hooks, die zum Überschreiben des leeren Statusbilds im Hintergrund verwendet werden.

- now-illustration--empty-state--background--lines
- now-illustration--empty-state--background--tertiary-lines
- now-illustration--empty-state--background--object-outline
- now-illustration--empty-state--background--object-detail
- now-illustration--leerer-Status--Hintergrund--Objekt-Schatten
- now-illustration--empty-state--background--object-fill

Fallbacks für hellen Modus mit leerem Status

Fallback-Stildeklarationen für leeren Status des hellen Modus

Objekt	Stildeklaration
Hauptobjekt	`.main-object--outline { fill:rgb(var(--empty-state--main-object--outline), var(--main-object--outline), var(--now-color--interactive-3), 51,53,123); }`
	`.main-object--fill { fill:rgb(var(--empty-state--main-object--fill), var(--main-object--fill), var(--now-color--interactive-1), 144,146,213); }`

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

Fallback-Stildeklarationen für leeren Status des hellen Modus (Fortsetzung)

Objekt	Stildeklaration
Primäres Objekt	`.primary-object--outline { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--outline), var(--primary-object--outline), var(--now-color--border--secondary), 176,181,191); }`
	`.primary-object--primary-fill { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--primary-fill), var(--primary-object--primary-fill), var(--now-color--background--primary), 255,255,255); }`
	`.primary-object--tertiary-fill { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--tertiary-fill), var(--primary-object--tertiary-fill), var(--now-color--background--secondary), 246,246,248); }`
	`.primary-object--main-detail { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--main-detail), var(--primary-object--main-detail), var(--now-color--border--secondary), 176,181,191); }`

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

Fallback-Stildeklarationen für leeren Status des hellen Modus (Fortsetzung)

Objekt	Stildeklaration
	`.primary-object--detail { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--detail ), var(--primary-object--detail ), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }`
	`.primary-object--shadow { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--shadow), var(--primary-object--shadow), var(--now-color--background--tertiary), 228,230,234); }`
Tertiäres Objekt	`.tertiary-object--outline { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--outline), var(--tertiary-object--outline), var(--now-color--border--secondary), 176,181,191); }`
	`.tertiary-object--primary-fill { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--primary-fill), var(--tertiary-object--primary-fill), var(--now-color--background--primary), 255,255,255); }`

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

Fallback-Stildeklarationen für leeren Status des hellen Modus (Fortsetzung)

Objekt	Stildeklaration
	`.tertiary-object--tertiary-fill { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--tertiary-fill), var(--tertiary-object--tertiary-fill), var(--now-color--background--secondary), 246,246,248); }`
	`.tertiary-object--main-detail { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--main-detail), var(--tertiary-object--main-detail), var(--now-color--border--secondary), 176,181,191); }`
	`.tertiary-object--detail { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--detail ), var(--primary-object--detail ), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }`
	`.tertiary-object--shadow { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--shadow), var(--tertiary-object--shadow), var(--now-color--background--tertiary), 228,230,234); }`

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

Fallback-Stildeklarationen für leeren Status des hellen Modus (Fortsetzung)

Objekt	Stildeklaration
Hintergrundobjekt	`.background--lines { fill:rgb(var(--empty-state--background--lines), var(--background--lines), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }`
	`.background--tertiary-lines { fill:rgb(var(--empty-state--background--tertiary-lines), var(--background--tertiary-lines), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }`
	`.background--object-outline { fill:rgb(var(--empty-state--background--object-outline), var(--background--object-outline), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }`
	`.background--object-detail { fill:rgb(var(--empty-state--background--object-detail), var(--background--object-detail), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }`

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

Fallback-Stildeklarationen für leeren Status des hellen Modus (Fortsetzung)

Objekt	Stildeklaration
	`.background--object-shadow { fill:rgb(var(--empty-state--background--object-shadow), var(--background--object-shadow), var(--now-color--background--tertiary), 228,230,234); }`
	`.background--object-fill { fill:rgb(var(--empty-state--background--object-fill), var(--background--object-fill), var(--now-color--background--primary), 255,255,255); }`

Passen Sie themenfähige Bilder des leeren Status für Ihr Thema an

Passen Sie für Ihre Next Experience - und Themengenerator -Designs mithilfe des Bilderdatensatzes des Designs standardmäßige designfähige Bilder mit leerem Status an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designs** > **UX-Designs**.
2. Wählen Sie Ihr Design aus der Tabelle „UX-Designs“ aus.
   Der UX-Designdatensatz für das von Ihnen ausgewählte Design wird angezeigt.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **„Compositional App-Design“** den Datensatz **„Imagery“** aus.
4. Geben Sie im Datensatz „Bilderstil“ die folgenden Bilddesign-Hooks für den leeren Status in das Feld **Stil** ein.

```
{
    "properties": {
        "--now-illustration--add-attachment-sm--url": "",
        "--now-illustration--add-attachment-md--url": "",
        "--now-illustration--add-attachment-lg--url": "",
        "--now-illustration--add-data-sm--url": "",
        "--now-illustration--add-data-md--url": "",
        "--now-illustration--add-data-lg--url": "",
```


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

```
        "--now-illustration--completed-tasks-sm--url": "",
        "--now-illustration--completed-tasks-md--url": "",
        "--now-illustration--completed-tasks-lg--url": "",
        "--now-illustration--error-sm--url": "",
        "--now-illustration--error-md--url": "",
        "--now-illustration--error-lg--url": "",
        "--now-illustration--first-time-user-sm--url": "",
        "--now-illustration--first-time-user-md--url": ""
        "--now-illustration--first-time-user-lg--url": "",
        "--now-illustration--interrupted-sm--url": "",
        "--now-illustration--interrupted-md--url": "",
        "--now-illustration--interrupted-lg--url": "",
        "--now-illustration--no-data-sm--url": "",
        "--now-illustration--no-data-md--url": "",
        "--now-illustration--no-data-lg--url": "",
        "--now-illustration--no-search-results-sm--url": "",
        "--now-illustration--no-search-results-md--url": "",
        "--now-illustration--no-search-results-lg--url": "",
        "--now-illustration--offline-sm--url": "",
        "--now-illustration--offline-md--url": "",
        "--now-illustration--offline-lg--url": "",
        "--now-illustration--permissions-sm--url": "",
        "--now-illustration--permissions-md--url": "",
        "--now-illustration--permissions-lg--url": "",
        "--now-illustration--unconfigured-sm--url": "",
        "--now-illustration--unconfigured-md--url": "",
        "--now-illustration--unconfigured-lg--url": "",
        "--now-illustration--no-activities-sm--url": "",
        "--now-illustration--no-activities-md--url": "",
        "--now-illustration--no-activities-lg--url": "",
    }
}
```

5. Fügen Sie Ihr anwenderdefiniertes Image auf eine der folgenden Arten hinzu.

- Fügen Sie der Liste der UX-Stil-Assets ein Bild hinzu.
  - **a.** Wählen Sie auf der Registerkarte **UX-Stil-Assets** die **Option Neu**aus.
  - **b.** Wählen Sie das Suchsymbol ( ) neben dem Element **Asset**.
  - **c.** Wählen Sie in der Liste der UX-Design-Assets **Neu**.
  - **d.** Wählen Sie das Symbol „Anhänge verwalten“ ( ), um ein Bild hinzuzufügen.
  - **e.** Wenn das Bild-Asset hochgeladen wird, schließen Sie das Fenster „Anhänge“.

    Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Ihr Bild im SVG-Format vorliegt.

  - **f.** Geben Sie den Dateinamen des Assets in das Feld **Name** ein, und wählen Sie **Absenden**aus. Das Asset wird der Liste der UX-Stil-Assets hinzugefügt.
  - **g.** Wählen Sie das Asset in der Liste „UX-Stil-Assets“ aus, und halten Sie es (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **sys_id kopieren**aus.
  - **h.** Geben Sie die sys_id im Feld Stil im folgenden Format ein: `"/uxta/EnterYoursysID.assetx"`
- Fügen Sie der Tabelle „Images“ [db_images_list.do] Ihr anwenderdefiniertes Image hinzu.

  Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Ihr Bild im SVG-Format vorliegt.

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

a. Detaillierte Anweisungen hierzu finden Sie unter Laden Sie ein oder mehrere Bilder hoch.

b. Geben Sie aus dem Datensatz „Bilderstil“ den Namen der Bilddatei in das Feld **Stil** ein, indem Sie das folgende Format verwenden: `"/FILENAME.svg"`.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die anwenderdefinierten Bilder werden in Ihrem Design angezeigt.
7. Wahlweise: Passen Sie die Farben Ihrer Bilder für den leeren Status mit dem Ihrem Design zugeordneten UX-Stil-Farbdatensatz an, um die Standard-Design-Hooks zu überschreiben.

   (Optional) Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Bearbeiten Ihres UX-Stilfarbe-Datensatzes finden Sie unter Übung 3, Aktivität 2 und 3 des Next Experience-Workshops in der ServiceNow Community.

Hinweis: Es wird empfohlen, die Standard-Design-Hooks zu verwenden.

Designs und Einstellungen für Next Experience konfigurieren

Die Gestaltung in Next Experience gilt für einzelne Experiences. Als Administratorbenutzer können Sie die Variablen für Farben, Formen, Schriftarten und andere Aspekte der Anwender-Experience konfigurieren.

Um ein Design zu konfigurieren, erstellen Sie einen oder mehrere Stile mit Überschreibungen der Standardstile. Ihre neuen Stildatensätze überschreiben den Standardstil Polaris. Die Standardschriftart Next Experience ist beispielsweise Lato. Um diese Schriftart zu überschreiben, laden Sie ein Schriftart-Asset hoch und ändern die zugehörigen Schriftarteigenschaften in dem von Ihnen erstellten Stil.

Hinweis:

Normalerweise arbeiten Sie mit dem Kompositionsthema. Die Ausnahmen sind, wenn die Experience, die Sie konfigurieren, keine übergeordnete App hat oder eine andere App-Shell-UI als die Breadcrumb-App-Shell oder die Agent Workspace-App-Shell verwendet. Wenn Sie ein Design für eine dieser Ausnahmen konfigurieren, finden Sie weitere Informationen unterVisuellen Stil von UI Builder-Experiences verwalten .

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Design, indem Sie einen Themengenerator -Designdatensatz klonen

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Design in Next Experience effizienter mit einem veröffentlichten Themengenerator -Designdatensatz.

Vorbereitungen

Um ein Themengenerator -Design zu klonen, muss das Design veröffentlicht werden. Informationen zum Veröffentlichen des Designs Themengenerator finden Sie unter Veröffentlichen Sie Ihre Designs mit Themengenerator.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um zu vermeiden, dass Ihre Arbeit überschrieben wird, kann Ihr neues geklontes Design in Themengeneratornicht bearbeitet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designs**.
   Die Tabelle „UX-Designs“ wird angezeigt.

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

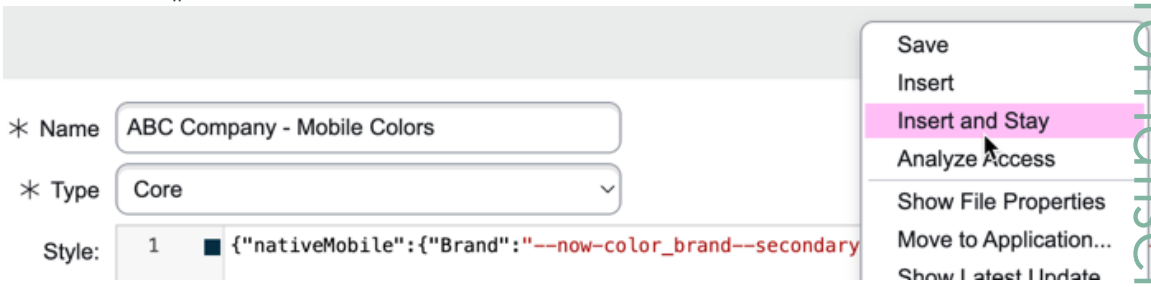
2. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach dem Design Themengenerator, das Sie klonen möchten, und wählen Sie den Datensatz aus.
3. Klonen Sie die fünf UX-Designstil-Datensätze.

   a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Komposition: App-Design** den Stildatensatz Mobile-Farben aus, und halten Sie ihn, (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Link in neuer Registerkarte öffnen aus**.

   b. Geben Sie im Feld **Name** den Namen Ihres Designs ein.
   Beispiel: `ABC Company - Mobile Farben`.

   c. Wählen und halten Sie den Header (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Einfügen und bleiben aus**.
   Diese Aktion erstellt eine Kopie des Stildatensatzes und leitet die Informationen an den neuen Stildatensatz weiter.

   Stildatensatz „Geklonte Mobile-Farben“.



   d. Schließen Sie die geöffnete Registerkarte.

   e. Wiederholen Sie diesen Vorgang für die Stildatensätze Form und Formular, Farben, Bilder und Typografie.

   Hinweis: Die geklonten Stildatensätze werden im aktuellen Designdatensatz nicht angezeigt, und dieses Verhalten wird erwartet.

4. Klonen Sie den UX-Designdatensatz.

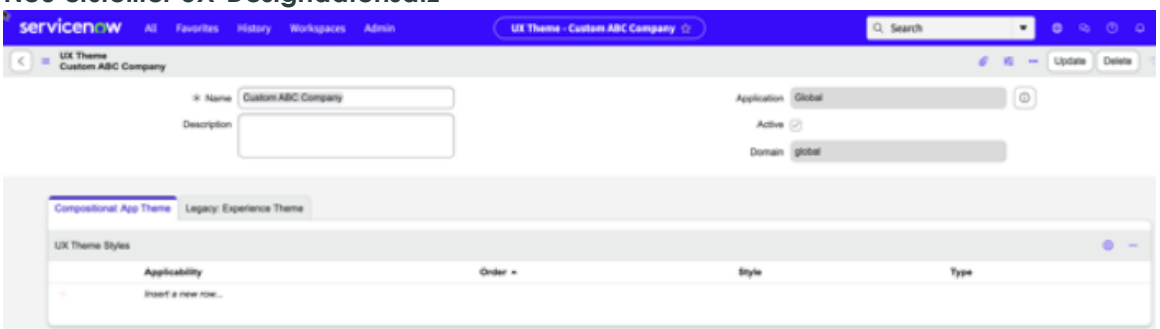
   a. Ändern Sie im Feld **Name** den Namen des Designdatensatzes.
   Beispiel: `Anwenderdefiniertes ABC-Unternehmen`.

   b. Wählen und halten Sie den Header (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Einfügen und bleiben aus**.

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

Ihr neuer UX-Designdatensatz wird angezeigt. Die Stildatensätze in diesem Design sind leer, und dieses Verhalten wird erwartet.

Neu erstellter UX-Designdatensatz



5. Fügen Sie die neu erstellten Stildatensätze Ihrem Design hinzu.

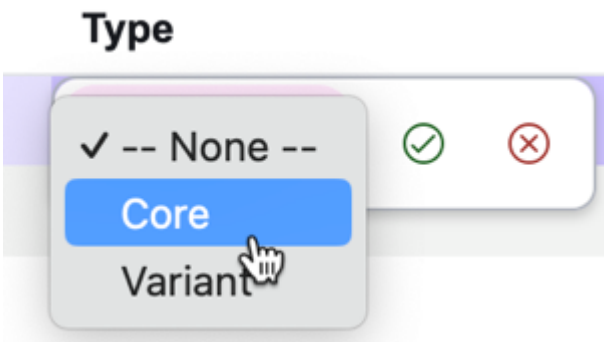
a. Doppelklicken Sie unter der Spalte Stil, um das Suchfeld verfügbar zu machen.

b. Suchen Sie nach einem Ihrer neuen Stildatensätze, und wählen Sie ihn aus der Dropdown-Liste aus.

c. Speichern Sie Ihre Auswahl, indem Sie das grüne Häkchen aktivieren.

d. Doppelklicken Sie unter der Spalte Typ, um die Dropdown-Liste anzuzeigen, und wählen Sie **Core**aus.

Dropdown-Liste „Stiltyp“.



e. Speichern Sie Ihre Auswahl, indem Sie das grüne Häkchen aktivieren.

Diese Aktion ordnet Ihren Stildatensatz dem aktuellen Design zu.

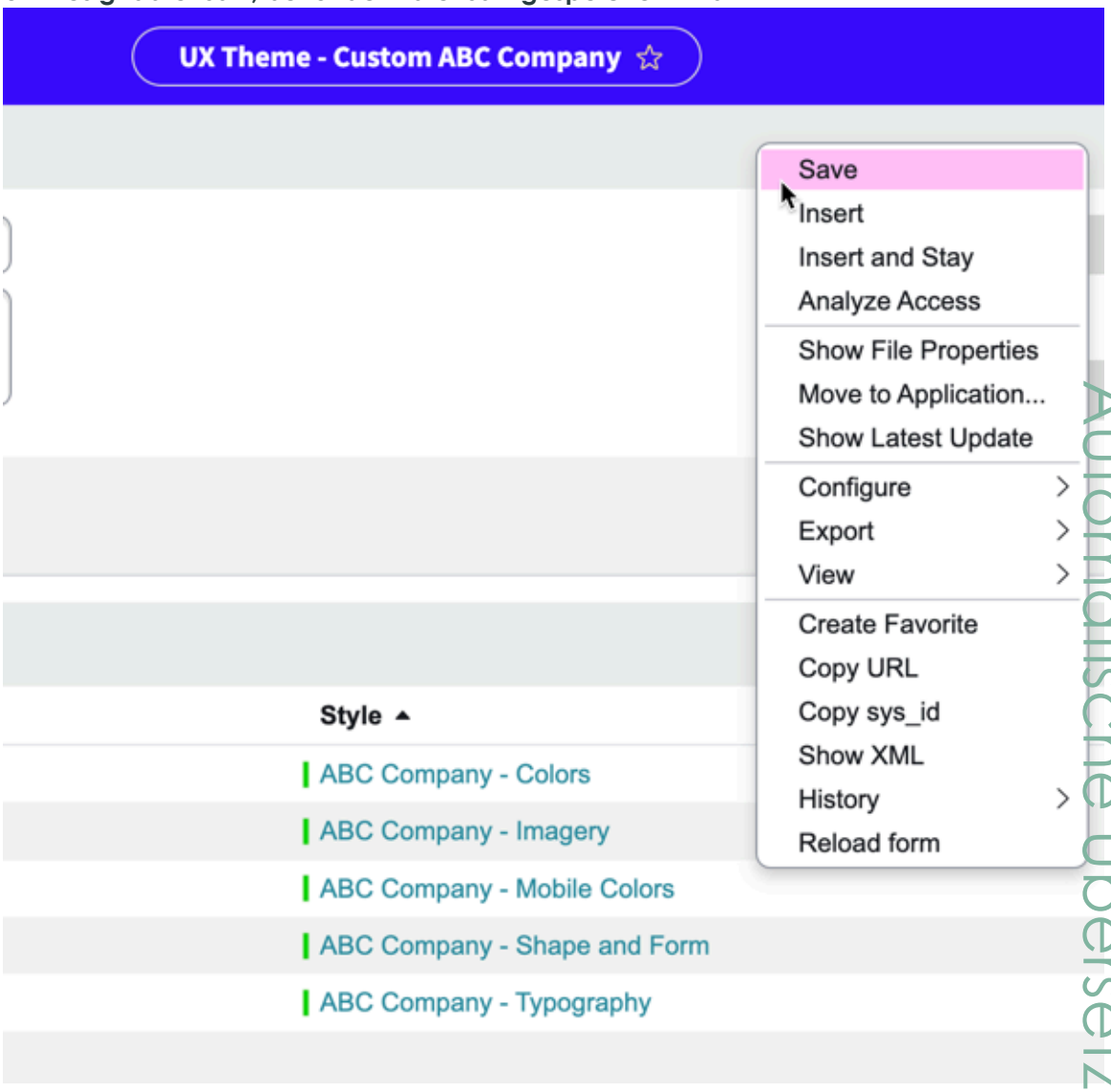
f. Wiederholen Sie diesen Vorgang für die verbleibenden vier Stildatensätze.

g. Wählen und halten Sie den Header (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**aus.

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

Wenn die Änderungen nicht gespeichert wurden, werden neben den von Ihnen hinzugefügten Stildatensätzen grüne Balken angezeigt.

UX-Designdatensatz, bevor der Datensatz gespeichert wird



6. Veröffentlichen Sie Ihr anwenderdefiniertes Design.
   Informationen zum Veröffentlichen Ihres anwenderdefinierten Designs finden Sie unter Veröffentlichen Sie mehrere Designs in Next Experience.
   Ihr anwenderdefiniertes Design wurde nun veröffentlicht und Sie können es anpassen. Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Bearbeiten Ihres UX-Stilfarb-Datensatzes finden Sie in Übung 3, Aktivität 2 und 3 von Next Experience Workshop in der ServiceNow Community.

Erstellen Sie einen Next Experience -Stil

Wenn Sie ein Next Experience -Design erstellen oder ändern, erstellen und bearbeiten Sie einen oder mehrere Stile. Zu den Stilen gehören Schriftarten, Farben, Bilder sowie Formen und Formulare. Ihre neuen Stildatensätze überschreiben den Standardstil Polaris. Die von Ihnen erstellten Stildatensätze überschreiben das Standard Polaris-Design in Next Experience.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Next Experience -Stile bearbeiten, arbeiten Sie im Roh-JSON-Code. Bearbeiten Sie mit Sorgfalt.

Neue Schriftarten oder Bilder werden in einem separaten Prozess hochgeladen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Schriftart- und Bild-Assets Next Experience hinzu.

Prozedur

1. Geben Sie im Feld „Filternavigator“ `sys_ux_style.do` ein, um einen Stildatensatz zu erstellen.
2. Benennen Sie den Stil, und geben Sie an, ob es sich um einen Core-Stil oder eine Variante handelt.

   Hinweis: Das dunkle Design ist die einzige Variante, die in Next Experienceenthalten ist.

3. Fügen Sie im Feld **Stil** die Basis- und Eigenschaftsblöcke hinzu, die Überschreibungen im Stildatensatz enthalten sollen.

```
{
  "base": {
},
  "properties":{
  }
 }
```

4. Wahlweise: Um Ihre Arbeit zwischen den Schritten zu speichern, wählen Sie das Menü **Zusätzliche Aktionen** ( ) und wählen Sie `Speichern`aus.
5. Bearbeiten Sie im Feld **Stil** den JSON-Code so, dass er die Überschreibungen widerspiegelt, die der Stil enthalten soll.

   a. Fügen Sie Ihre Hauptfarben im Basisabschnitt des JSON-Codes hinzu, oder bearbeiten Sie sie.
   RGB-Werte verwenden.

   Das folgende Beispiel zeigt Beispielfarbenüberschreibungen.

Style:

```
{
  "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189",
  "properties": {
  }
}
}
```

   b. Bearbeiten Sie die Versionen der Farben im Abschnitt „Eigenschaften“ des JSON-Codes.

   c. Fügen Sie im Abschnitt „Eigenschaften“ des JSON-Codes Ausprägungen hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

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

Das folgende Beispiel zeigt Beispielformüberschreibungen.

Style:

```
{
   "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px"
}
}
```

6. Fügen Sie Schriftarten, Bilder und andere Design-Assets hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Schriftart- und Bild-Assets Next Experience hinzu.
7. Wenn Sie Schriftarten hochgeladen haben, fügen Sie im Abschnitt „Eigenschaften“ des JSON-Codes Schriftarten hinzu, oder bearbeiten Sie sie, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Style:

```
{
    "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189"
 },

    "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px",

    "--now-font-family": "Courier, Arial, sans-serif",
    "--now-line-height-crop--before": "-0.25775em",
    "--now-line-height-crop--after": "-0.27825em"
    }
}
```

Ergebnisse

Die aktualisierten Farben, Formen und Schriftarten sind in Ihrem Design sichtbar.

Konfigurieren Sie ein Next Experience -Design

Fügen Sie die von Ihnen erstellten Stile Ihrem Next Experience -Design hinzu, um das Erscheinungsbild der Anwender-Experience zu ändern.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Systemeigenschaften in `sys_properties.list` auf **true**festgelegt sind:

- glide.ui.Polaris.experience
- *glide.ui.polaris.dark_themes_enabled*: Zur Wiederverwendung der dunklen Variante Next Experience in diesem Design.

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

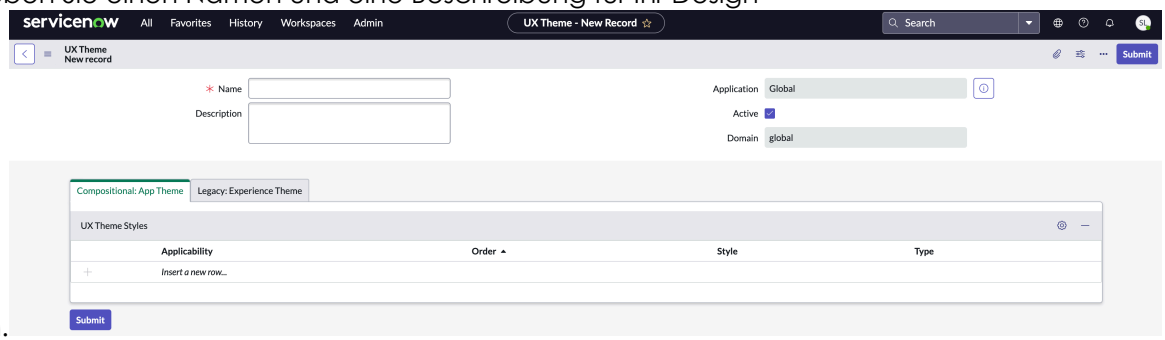
Das Standardthema Next Experience heißt Polaris. Sie können das Design wiederverwenden oder es als Ausgangspunkt anpassen, wenn Sie eigene Designs erstellen oder ändern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn Sie ein mit Themengenerator erstelltes Design anpassen und ungültigen JSON-Code eingeben, können Sie Ihren Designdatensatz nicht speichern. Während Sie im UX-Designdatensatz arbeiten, können Sie über die Schaltfläche **In Themengenerator öffnen** zur Seite „Editor“ navigieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten oder bearbeiten Sie ein Design mit Themengenerator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Designverwaltung** > **Designs**.
2. Erstellen Sie einen Designdatensatz, indem Sie **Neu**wählen.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihr Design ein.



4. Wählen Sie das Symbol „Zusätzliche Aktionen“ ( ) und anschließend **Speichern**.
5. Fügen Sie auf der Registerkarte **Zusammensetzung: App-Design** Zeilen hinzu, um Stile hinzuzufügen, die Ihrem Design zugeordnet sind.
   Sie weisen Werte in vier Spalten zu:

   Anwendungsbereich

   Überschreibt das Basisthema. Benutzer, die die Anwendbarkeitsbeschränkungen erfüllen, sehen diese Überschreibungen in ihrem Design und nicht im Basisstil. Beispielsweise kann ein Stil mit verschiedenen Schriftarten auf Manager angewendet werden. Benutzer, die die Manager-Anwendbarkeit erfüllen, sehen die verschiedenen Schriftarten in der Anwenderoberfläche Next Experience, wodurch die Werte des Basissystems überschrieben werden. Administratoren müssen kein ganzes Design mit Changes für die entsprechende Zielgruppe kopieren oder erstellen.

   Hinweis: Wenn Sie die Anwendbarkeitsbeschränkung auf leer lassen, wird der Stil auf alle Anwender angewendet.

   Reihenfolge

   Gibt an, wann der Stil angewendet wird. Je höher die Reihenfolge, desto höher die Priorität.

   Hinweis: Wenn Sie einen anwenderdefinierten Stil verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass die Reihenfolgennummer Ihres Stils höher ist als die des Standard-Polaris-Stils.

   Stil

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

Konfiguriert vier Hauptstile. Sie können die Stilnamen, die im Polaris-Design verwendet werden, nicht bearbeiten. Sie können jedoch den JSON-Code, der jedem Stil zugeordnet ist, aus diesem Design kopieren und im Formular Ihres anwenderdefinierten Stils einfügen und bearbeiten.

- **Farben:** Gibt die Farbeigenschaften des Designs und aller Basisvarianten an, die Sie hinzufügen möchten. Im Basisabschnitt des Farbstils wird eine Teilmenge der Farben, die das Design verwendet, mit RGB-Werten (Rot, Grün, Blau) definiert. Das Design generiert mehr als 20 Verläufe dieser Farben in der Anwendung.
- **Form und Formular:** Gibt das Erscheinungsbild der Rahmen sowie der Schaltflächen und anderer UI-Steuerelemente an.
- **Bilder:** Fügt Bilder hinzu, die im Design Ihrer Anwendung verwendet werden.
- **Typografie:** Gibt die Schriftarten an, die in der gesamten Anwendung verwendet werden.

Typ

Gibt zwei Typen an: Kern und Variante. Zu den Core-Stilen gehören Farbe, Form, Typografie und Bilder. Varianten geben eine andere Version des Designs an, z. B. die verschiedenen Farben, die Benutzer auswählen können. Die häufigste Variante ist eine dunkle Version des Designs. Das dunkle Design ist die einzige Variante, die im Lieferumfang von Next Experienceenthalten ist. Weitere Informationen finden Sie unter Themen in erkunden Next Experience.

6. Wählen Sie das Feld **Stil** und dann das .
7. Wählen Sie **Neu**.
8. Wählen Sie die Farben Primär, Sekundär und Neutral aus.

   Hinweis: Ein Design besteht aus mehreren Variablen, daher kann die standardmäßige Polaris-Designfarbe an verschiedenen Stellen angezeigt werden.

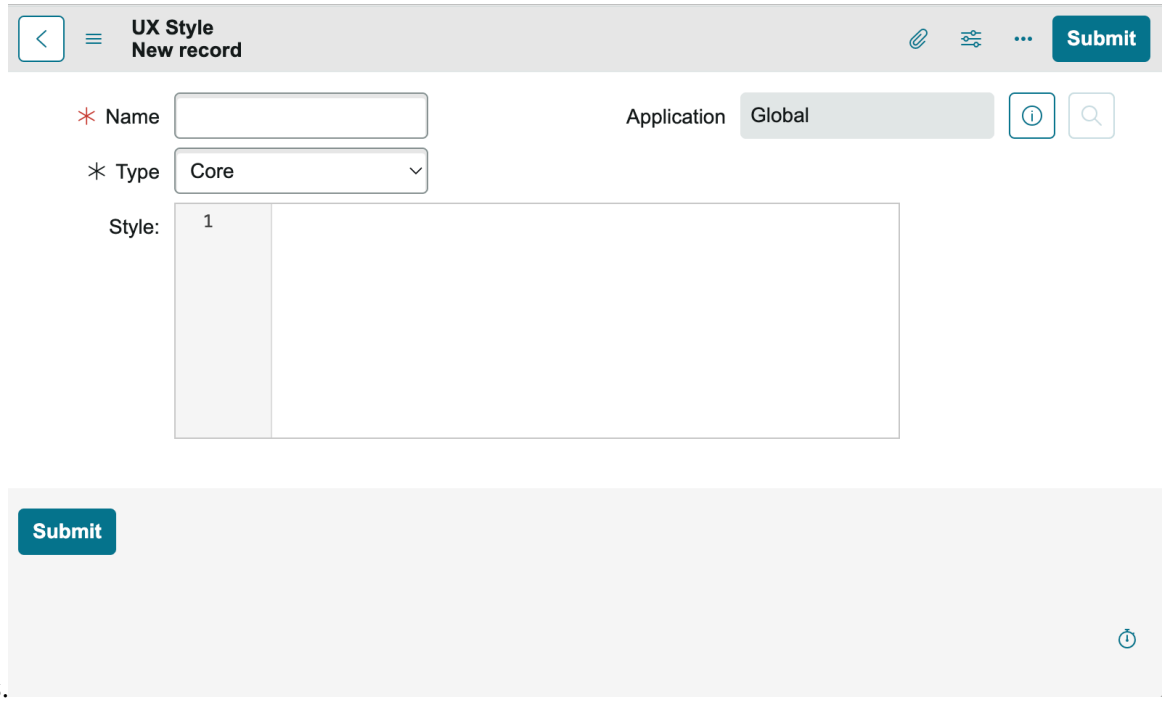
9. Wenn Sie die Branding-Farben Ihrer Organisation haben, navigieren Sie zum Farbgenerator unter https://theme.deoprototypes.com/color-generator-algo-v1 .
10. Wählen Sie die Schaltfläche **Automatisch generieren** aus.

    Ein modales Element wird angezeigt, und Sie werden aufgefordert, die drei Farben Ihrer Organisation einzugeben.

11. Geben Sie Ihre Hexadezimalcodewerte für die Farben Ihrer Organisation ein.
12. Wählen Sie **Generieren**aus.
13. Erfassen Sie Ihre CSS-Variablen, indem Sie **„JSON kopieren“**auswählen.

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

14. Füllen Sie das Formular UX-Stil



aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihres UX-Stils.
Typ	◦ Zentral ◦ Variante Weitere Informationen zu Typen finden Sie unter Unterschiede zwischen Kernstilen und Varianten.
Stil	Werte für die Farben, Formen und Formen. Einige der Werte sind Farben, und andere, wie Rahmen, sind Pixelwerte. **Wichtig:** JSON-Code muss wie im folgenden Beispiel gezeigt umschlossen werden. `{ "properties": Enter your copied JSON here, it will contain the necessary braces. }`
Anwendung	Umfang des UX-Stils.

15. Wählen Sie **Absenden**.

16. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis: Informationen dazu, wie Sie das Standarddesign mit Ihrem neuen Design überschreiben, finden Sie unter Überschreiben Sie das Design Next Experience ..

Automatische Übersetzung

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

Fügen Sie Schriftart- und Bild-Assets Next Experience hinzu

Fügen Sie Ihren Next Experience -Designs und -Stilen Assets hinzu, um zusätzliche Informationen zu speichern, die einem Design zugeordnet sind, einschließlich Schriftarten und Bilder.

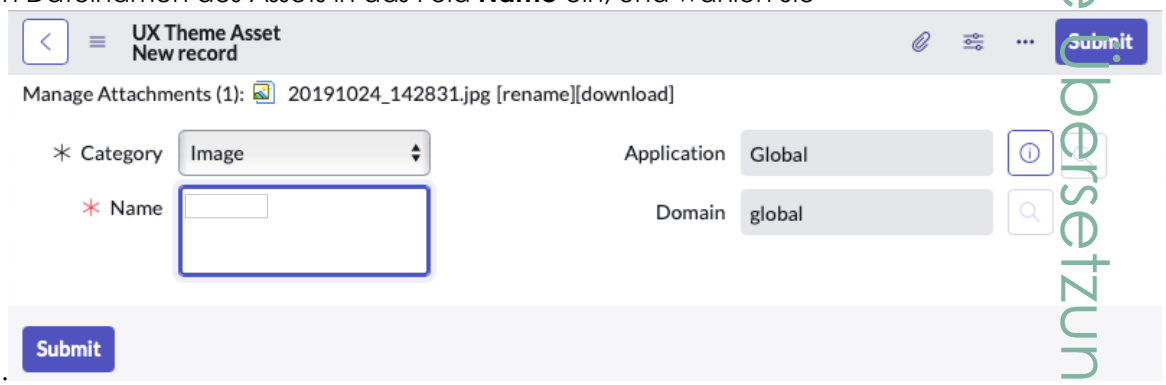
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Laden Sie Bilder hoch, die Ihrem Design zugeordnet sind, einschließlich Bannerbildern und Logos. Fügen Sie Schriftarten hinzu, die Next Experience dem Erscheinungsbild Ihres Unternehmens entsprechen.

Hinweis: Sie können keine Assets hinzufügen oder die mit dem Standarddesign verknüpften Stile bearbeiten.

Prozedur

1. Geben Sie im Feld Filternavigator `sys_ux_theme_asset_list.do`ein.
2. Wählen Sie in der Liste der UX-Design-Assets **Neu**.
3. Wählen Sie das Symbol „Anhänge verwalten“ ( ), um ein Bild oder eine Schriftart hinzuzufügen.
   Ihr Schriftart-Asset enthält möglicherweise separate Dateien für verschiedene Merkmale, z. B. Fett oder Kursiv. Laden Sie jede dieser Dateien hoch. Stellen Sie sicher, dass Ihr Bild im SVG-Format vorliegt.
4. Wenn das Asset hochgeladen wird, schließen Sie das Fenster „Anhänge“.
5. Geben Sie den Dateinamen des Assets in das Feld **Name** ein, und wählen Sie **Absenden**aus.



6. Wahlweise: Fügen Sie dem Asset im Feld **Asset-Eigenschaften** ein Skript hinzu.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die Schriftart oder das Bild ist zur Verwendung in Ihrem Design verfügbar.

Ändern Sie das Instanzbanner-Logo in Next Experience

Ändern Sie das Instanzbannerlogo, das auf Zentrale Navigation und auf der Anmeldeseite angezeigt wird, entsprechend Ihrem Firmenlogo.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Mein Unternehmen**.
2. Um Ihr Firmenlogo hochzuladen, wählen Sie **Aktualisieren** neben **UI16-Bannerbild**aus.

3. Klicken Sie auf **Datei wählen**, wählen Sie die Datei aus, und klicken Sie dann auf **OK**.
   Um eine Bild-URL anstelle einer Datei auf Ihrer Festplatte zu verwenden, geben Sie die URL im Fenster zum Hochladen von Dateien ein.

   Hinweis: Das Bild kann eine hohe Auflösung haben, aber wenn es angezeigt wird, wird es basierend auf dem Seitenverhältnis skaliert. Sie wird auf eine maximale Höhe von 20 px skaliert.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Wahlweise: Wenn kein neues Bannerbild angezeigt wird, führen Sie einen `Cache.do`- und `Logout.do`-Befehl aus, und melden Sie sich dann erneut bei Ihrer Instanz an.
6. Wahlweise: Um das Standardinstanzlogo wiederherzustellen, aktualisieren Sie den Wert der Systemeigenschaft *`glide.product.image.light`* auf **now-next-experience-logo.svg**.

Überschreiben Sie das Design Next Experience .

Überschreiben Sie das Design Next Experience mit Ihrem anwenderdefinierten Design.

Vorbereitungen

`glide.ui.Polaris.theme.custom` wurde vor dem Xanadu-Release zum Überschreiben des Next Experience -Designs verwendet. Ab Xanadu können Sie mehrere Designs veröffentlichen und ein Design für Next Experienceauswählen. Die Systemeigenschaft „`glide.ui.Polaris.theme.custom`“ wird nur berücksichtigt, wenn die Tabelle „Übergeordnete UX-App-Designs“ leer ist. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie mehrere Designs in Next Experience.

Erforderliche Rolle: Administrator

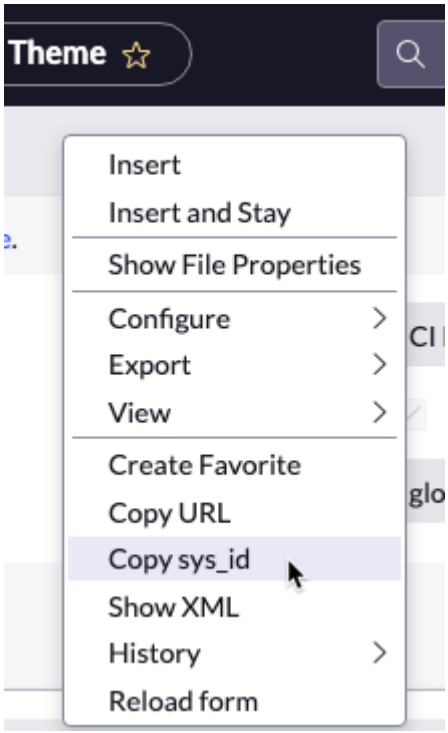
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überschreiben Sie das Standarddesign Next Experience, während Sie die Anwenderoberfläche Next Experience beibehalten.

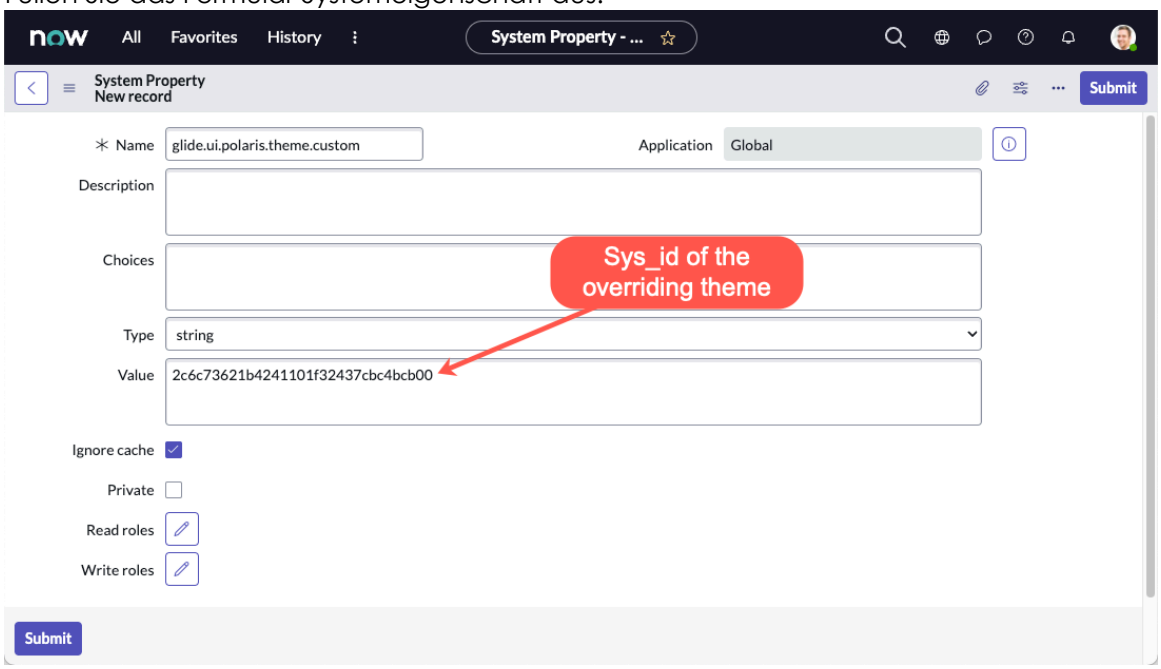
Prozedur

1. Geben Sie im Feld Filternavigator `sys_ux_theme.list` ein, und drücken Sie **die Eingabetaste**.
2. Wählen Sie das Design aus, mit dem Sie das Design Next Experience überschreiben möchten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **sys_id kopieren**aus.

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



4. Geben Sie im Feld „Anwendungsnavigator“ `sys_properties.list` ein, und drücken Sie **die Eingabetaste**.
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie das Formular Systemeigenschaft aus.



   - Nennen Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.Polaris.theme.custom`.
   - Legen Sie den Typwert auf Zeichenfolge fest.
   - Fügen Sie im Feld „Wert“ die sys_id ein, die Sie in Schritt 3 kopiert haben.
   - Ein Feld **„Suffix“** wird im Formular „Systemeigenschaft“ angezeigt, wenn Sie ein anwenderdefiniertes Design auf einen bestimmten Anwendungsbereich anwenden möchten. Dies ist ein Pflichtfeld.
7. Wählen Sie **Absenden**.

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

Ihr anwenderdefiniertes Design wird angezeigt. Aktualisieren Sie bei Bedarf Ihren Browser.

Hinweis: Wenn Sie sich aus irgendeinem Grund entscheiden, zum Polaris-Design zurückzukehren, wiederholen Sie die Schritte 4 bis 7, und ersetzen Sie dabei die sys_id im Feld **Wert** durch die sys_id des Polaris-Designs. Sie können auch die Systemeigenschaft `glide.ui.Polaris.theme.custom` löschen.

Legen Sie die Position eines Toast-Banners für Benachrichtigungen fest

Eine Toast-Nachricht gibt in einem kleinen Popup-Fenster einfaches Feedback zu einem Vorgang. Wählen Sie aus, in welcher Ecke des Bildschirms Ihre Benachrichtigungs-Tausendnachrichtenbanner angezeigt werden sollen, um die Anwenderfreundlichkeit zu verbessern.

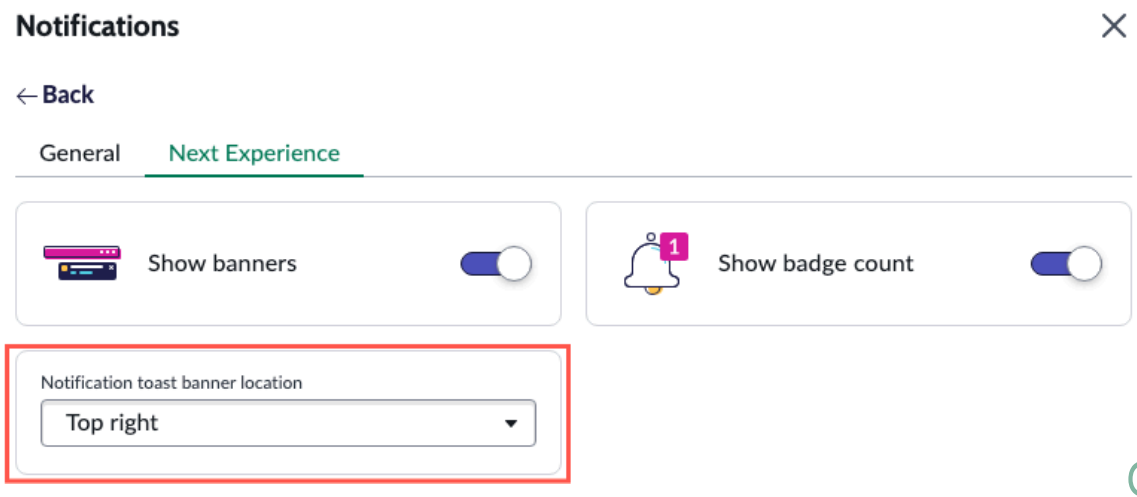
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie in Ihrer Instanz das **Anwendermenü** .
2. Wählen Sie in der Benutzermenüliste **Einstellungen**aus.
3. Wählen Sie **Benachrichtigungen** aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Next Experience** aus.

Next Experience-Benachrichtigungseinstellungen



5. Wählen Sie unter **Position des Toast-Banners für Benachrichtigungen**den gewünschten Ort für Banner aus:
   - Oben links
   - Oben rechts
   - Unten links
   - Unten rechts

Hinweis: Der Standardspeicherort befindet sich in Ihrer Instanz rechts oben. Wenn das Banner nicht an der erwarteten Stelle angezeigt wird, aktualisieren Sie Ihren Browser.

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

Behalten Sie Ihr anwenderdefiniertes Next Experience -Design während eines Klonvorgangs bei

Bewahren Sie Ihr anwenderdefiniertes Next Experience -Design während eines Klonvorgangs mithilfe eines Datenerhaltungsmoduls auf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemklon** > **Klondefinition** > **Daten erhalten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Datenerhaltungsfunktion klonen“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Datenerhaltungsfunktion. Ein Beispiel sind Next Experience-Designeigenschaften.
Design	Option, um zu bestimmen, ob dieser Erhalter themenbezogen ist. Wählen Sie in diesem Fall die Option aus, um sie als „wahr“ zu markieren.
Tabelle	Tabelle, die von dieser Datenerhaltungsfunktion betroffen ist. Verwenden Sie in diesem Fall *System property [sys_properties]*.
Bedingungen	Bedingungen, auf die sich dieser Datenerhaltungssatz auswirkt Erstellen Sie die Bedingung als *Name is glide.ui.polaris.theme.custom*.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**. Die zugehörige Liste „Klonprofile“ wird angezeigt.
5. Erstellen Sie für jede der folgenden Tabellen einen neuen Datensatz, und lassen Sie das Bedingungsfeld leer.
   - *sys_ux_theme*
   - *sys_ux_style*
   - *m2m_theme_style*
   - *m2m_style_asset*
   - *sys_ux_theme_asset*
   - *sys_ux_theme_m2m_asset*
   - *sys_ux_theme_customization*
   - *m2m_app_theme*
6. Erstellen Sie für jede Tabelle einen neuen Datensatz, einschließlich der zugehörigen Bedingung.

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

Datenerhaltungsfunktion für Tabellen- und Bedingungsfelder klonen

Tabelle	Bedingungen
sys_properties	*Name is glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo.*
sys_user_preference	*Name is glide.ui.polaris.theme.*
sys_user_preference	*Name is glide.ui.polaris.theme.variant.*
Diese Tabelle für Designs mit anwenderdefinierten Logos hinzufügen: *sys_attachment*	Name oder eindeutiger Bezeichner des Datensatzes „sys_attachment“ im Ziel

7. Wahlweise: Wenn Sie ein Klonprofil hinzufügen möchten, wählen Sie **Bearbeiten**, verschieben Sie Ihr Klonprofil auf Ihren Datenerhaltungssatz, und wählen Sie **Speichern**aus.

   Hinweis: In einem Klonprofil können Sie vordefinierte Ziel- und Klonoptionen speichern. Wenn Sie kein Klonprofil haben oder keines benötigen, überspringen Sie diesen Schritt.

Verwaltung mehrerer Themen

Next Experience bietet die Verwaltung mehrerer Designs eine personalisierte Experience, indem Benutzer ein Design auswählen können, das ihren persönlichen Einstellungen entspricht.

Die Verwaltung mehrerer Designs ist für anwenderdefinierte Designs Next Experience und Designs verfügbar, die mit Themengeneratorerstellt wurden.

- Veröffentlichen Sie mehrere Designs in Ihrer Web-Experience, und stellen Sie Ihre Designs Anwendern zur Auswahl in der Anwendereinstellung „Design Next Experience “ zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie mehrere Designs in Next Experience und Veröffentlichen Sie Ihre Designs mit Themengenerator.
- Designs werden in der Tabelle „Übergeordnete UX-App“ *[m2m_app_theme]* gespeichert und verwaltet. Mit Themengenerator erstellte Designs werden nach der Veröffentlichung automatisch zu dieser Tabelle hinzugefügt.
- Legen Sie ein Design als Standard so fest, dass es in der Designeinstellung des Anwenders zuerst angezeigt wird, wenn er keine Auswahl getroffen hat.
- Steuern Sie die Reihenfolge, in der Designs in den Designeinstellungen des Anwenders angezeigt werden.

Veröffentlichen Sie mehrere Designs in Next Experience

Veröffentlichen Sie mehrere Designs, und legen Sie die Reihenfolge Ihrer anwenderdefinierten Next Experience -Designs und Themengenerator -Designs fest, um zu konfigurieren, wie sie in den Designeinstellungen des Benutzers angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

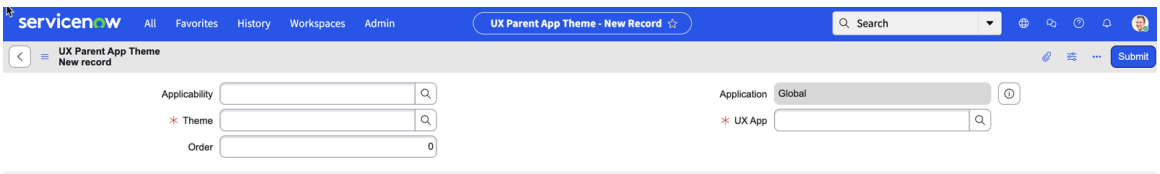
Das Veröffentlichen mehrerer Designs gilt nur für Webinstanzen.

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

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator `m2m_app_theme.list` ein, und drücken Sie **die Eingabetaste**. Die Tabelle „Übergeordnetes UX-App-Design“ wird angezeigt. Diese Tabelle wird verwendet, um die Zuordnung zwischen mehreren Designs und einer übergeordneten Anwendung zu speichern.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Hinweis: Mit Themengenerator erstellte Designs werden während der Veröffentlichung automatisch der Tabelle „übergeordnetes UX-App-Design“ hinzugefügt und erfordern kein neues Datensatzformular. Informationen zum Erstellen eines Designs mit Themengenerator finden Sie unter Erstellen Sie ein Design mit Themengenerator.



Datensatzformular für übergeordnetes UX-App-Design

Feld	Beschreibung
Anwendungsbereich	Zielgruppe, für die das Design gelten soll. Beispielsweise können Sie angeben, dass das Design nur für Benutzer mit der Administratorrolle angezeigt wird. **Hinweis:** Wenn Sie das Feld **Anwendbarkeit** leer lassen, wird das Design für alle Benutzer angewendet.
Design	Design, das Sie der Tabelle hinzufügen möchten.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das Design in der Anwendereinstellung „Design Next Experience “ angezeigt wird. **Hinweis:** Das anwendbare Design mit der niedrigsten Reihenfolge wird als Standard betrachtet und wird zuerst in der Anwendereinstellung für das Design Next Experience angezeigt. Wenn der Benutzer in seiner Designbenutzereinstellung keine Auswahl getroffen hat, wird das Design mit dem niedrigsten Rang in der Tabelle „übergeordnetes UX-App-Design“ als Standarddesign festgelegt.
Anwendung	Anwendungsbereich.
UX-App	Übergeordnete Anwendung, auf die das Design angewendet werden soll.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Nachdem der Datensatz der Tabelle „Übergeordnete UX-App-Designs“ hinzugefügt wurde, können Sie die Felder **Anwendbarkeit**, **Reihenfolge**und **UX-App** nach

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

Bedarf ändern. Wenn in der Tabelle keine Datensätze aufgeführt sind und der Wert *glide.ui.polaris.theme.custom* leer ist, wird das Basisdesign Zentrale Navigation angezeigt.

Bearbeiten Sie Anmeldedesigns in Next Experience

Passen Sie die Anmeldeabbildungen und den Begrüßungstext Next Experience für an, um eine Anmelde-Experience zu bieten, die Ihrem Branding entspricht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren gilt speziell für Anmeldeseiten und gilt nicht, wenn Sie Single Sign-on (SSO) verwenden.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator-Feld `sys_properties.list` ein.
2. Verhindern Sie, dass auf dem Anmeldebildschirm Abbildungen angezeigt werden, indem Sie die Eigenschaft *glide.ui.polaris.login.show_illustrations* auf **false**festlegen.
3. Zeigen Sie den Begrüßungstext an, indem Sie die Eigenschaft *glide.ui.polaris.login.show_welcome* auf **„true“**festlegen.
   Wenn diese Eigenschaft nicht vorhanden ist, fügen Sie sie als Wahr/Falsch-Eigenschaft hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .
4. Bearbeiten Sie den Text der Willkommensseite.

   a. Navigieren zu **System-UI** > **Inhalt der Willkommensseite**.

   b. Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, die den Anmeldeinhalt enthält, den Sie anzeigen möchten.
   Informationen zur Syntax der Bedingung *isLoggedIn()* finden Sie unter GlideSession – Global .

Next Experience-Zielseiten

Ändern Sie die Zielseiten in Ihrer Next Experience-Instanz so, dass Benutzer in ServiceNow eine auf ihre Experience zugeschnittene Zielseite sehen.

In Next Experience können Sie mehrere Zielseiten konfigurieren. Next Experience-Zielseiten bieten die Informationen, die Sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen. Diese Zielseiten enthalten normalerweise Inhalte, die für Ihre Rolle und Ihre Aufgaben spezifisch sind. Zielseiten können Listen, PAR-Informationen (Performance Analytics and Reporting) und andere Funktionen enthalten, um von einem zentralen Ort aus auf Ihre neuen und priorisierten Aufgaben zuzugreifen.

Standardmäßig sehen Benutzer in neuen Next Experience-Instanzen die Next Experience-Zielseite. Benutzer von aktualisierten Instanzen sehen die Zielseiten, die sie zuvor schon in der Next Experience-UI hatten. Sie können auch eine Core-UI-Zielseite für alle Benutzer festlegen und benutzerspezifische Zielseiten konfigurieren.

Hinweis: Wenn Sie den Begrüßungsbildschirm nach dem Upgrade Ihrer Instanz deaktivieren möchten, lesen Sie unter Deaktivieren Sie den Next Experience-Willkommensbildschirm nach dem Upgrade Ihrer Instanz nach.

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

Next Experience-Zielseiten erstellen

Stellen Sie Benutzern die Informationen bereit, die sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen, indem Sie benutzerdefinierte Next Experience-Zielseiten für verschiedene Zielgruppen erstellen.

Vorbereitungen

Um benutzerdefinierte Next Experience-Zielseiten zu erstellen, müssen Sie Seitenkomponenten in UI Builder konfigurieren. Ein kurzes Tutorial zur Verwendung von UI Builder finden Sie unter UI Builder – Schnellstart in der UI Builder-Dokumentation.

Erforderliche Rolle: ui_builder_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können verschiedene Arten von Seiten als Startseiten festlegen, die verschiedenen Benutzern angezeigt werden, wenn sie sich bei einer Instanz anmelden. Standardmäßig ist eine Next Experience-Zielseite die Startseite für alle Benutzer.

Um eine Next Experience-Zielseite für verschiedene Zielgruppen und Anwendungsfälle anzupassen, können Sie mit UI Builder eine Variante der standardmäßigen Next Experience-Zielseite erstellen, wie in diesem Verfahren beschrieben. Sie können auch eine Next Experience-Zielseite von Grund auf neu erstellen, indem Sie in UI Builder eine neue Seite anlegen.

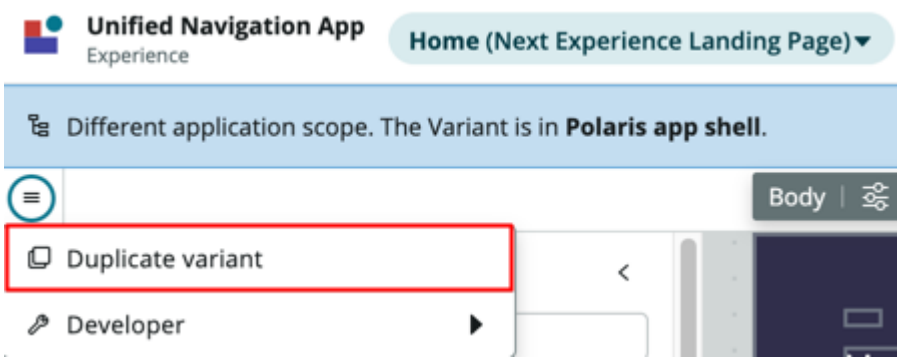
Hinweis: Dieses Verfahren gilt nicht zum Erstellen von Zielseiten für konfigurierbare Arbeitsbereiche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ die Option **Unified Navigation-App** aus.
3. Wählen Sie in der Liste „Seiten und Varianten“ unter „Startseite“ entweder **Next Experience-Zielseite** oder **Next Experience-Zielseite – Administratorrolle** aus.
   „Next Experience-Zielseite“ ist die Standardzielseite für Benutzer, die keine Administratoren sind, und „Next Experience-Zielseite – Administratorrolle“ ist die Standardzielseite für Administratorbenutzer. Wählen Sie die Seite aus, die der Zielgruppe entspricht, für die Sie eine benutzerdefinierte Zielseite erstellen möchten.
4. Wahlweise: Ändern Sie in der oberen Leiste den Anwendungsbereich, in dem Sie arbeiten, indem Sie den Anwendungsbereich aus der Anwendungsauswahl auswählen.
5. Erstellen Sie eine Variante der Standardzielseite, indem Sie sie duplizieren.

   a. Wählen Sie in der linken vertikalen Leiste das Kontextmenü aus, und wählen Sie dann **Variante duplizieren** aus.

Example



Automatische Übersetzung

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

b. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Seitenvariante ein.

c. Wahlweise: Klicken Sie neben dem Feld **Zielgruppen** auf **Hinzufügen**, und wählen Sie eine Zielgruppe aus der Liste aus.

(Optional) Mit der Zielgruppe wird festgelegt, wer die Seite sehen kann. Standardmäßig können alle Benutzer eine Seite sehen. Weitere Informationen zu Zielgruppen finden Sie unter Erfahren Sie mehr über Zielgruppen in der UI Builder-Dokumentation.

d. Wahlweise: Fügen Sie im Feld **Bedingungen** Kriterien hinzu, wann die Seite angezeigt werden soll, indem Sie eine codierte Abfragezeichenfolge eingeben.

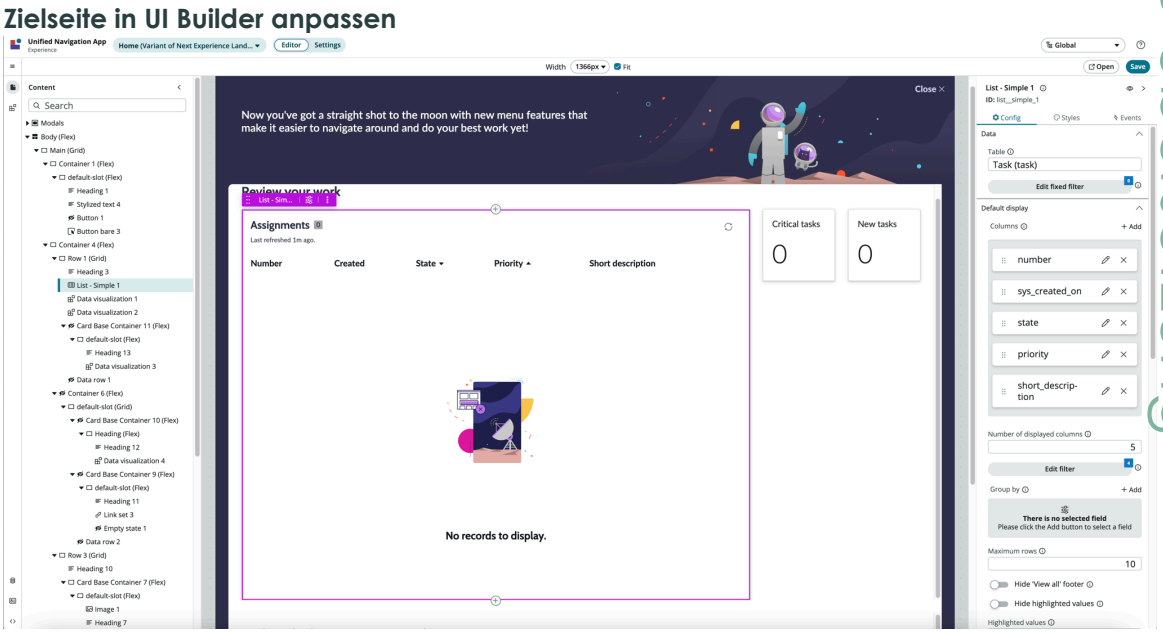
Example
Beispiel: Mit der Abfragezeichenfolge `table=incident^sysId!=-1` wird diese Variante nur angezeigt, wenn das Tabellenfeld „Incident“ ist und das Feld „sysId“ nicht -1 ist.

e. Wählen Sie **Erstellen** aus.

6. Passen Sie die Komponenten auf der Seite an die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe an.

Sie können die auf der Seite enthaltenen Komponenten, die verbundenen Daten, ihren Stil und Event-Zuordnungen anpassen. Weitere Informationen zum Anpassen von Komponenten auf einer Seite finden Sie unter Passen Sie die Seiten UI Builder mithilfe von Komponenten an in der UI Builder-Dokumentation.

Informationen zum Aktivieren einer Fußzeile für die Seite finden Sie unter Fußzeile für Next Experience-Zielseiten konfigurieren.



7. Wählen Sie **Speichern**.

8. Legen Sie diese Seitenvariante als Startseite für die ausgewählte Zielgruppe fest.

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

a. Klicken Sie in der oberen Leiste auf **Einstellungen**.

b. Legen Sie im Feld **Reihenfolge** den Wert für die Prioritätsreihenfolge der Seitenvariante einen niedrigeren Wert als für die Next Experience-Standardzielseite fest.

Standardmäßig ist der Reihenfolgewert der Next Experience-Standardzielseite auf 1000 festgelegt, und der Reihenfolgewert der „Next Experience-Zielseite – Administrator“ ist auf 99 festgelegt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität.

c. Wählen Sie **Speichern**.

Anwenderspezifische Zielseiten in Next Experience konfigurieren

In neuen Next Experience-Instanzen sehen Benutzer die Next Experience-Zielseite. Benutzer von aktualisierten Instanzen sehen die dieselben Zielseiten, die sie zuvor schon in der Next Experience-UI hatten. Sie können auch benutzerspezifische Zielseiten konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

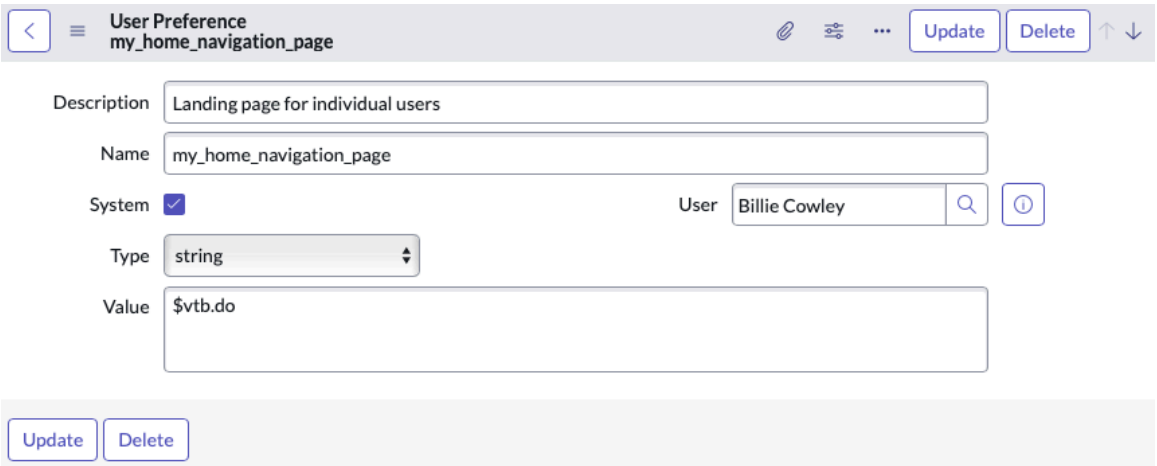
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Next Experience-Zielseiten bieten die Informationen, die Sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen. Diese Zielseiten enthalten normalerweise Inhalte, die für Ihre Rolle und Ihre Aufgaben spezifisch sind. Zielseiten können Listen, PAR-Informationen (Performance Analytics and Reporting) und andere Funktionen enthalten, um von einem zentralen Ort aus auf Ihre neuen und priorisierten Aufgaben zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** `my_home_navigation_page` ein.
4. Klicken Sie im Feld **Benutzer** auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ), und wählen Sie einen Benutzer aus.
   Sie können mehrere Einträge dieser Einstellung für verschiedene Benutzer haben.
5. Geben Sie den Wert der Zielseite an.
   Um beispielsweise die Visual Task Board-Übersicht als Zielseite zu verwenden, geben Sie `$vtb.do` ein. Der Wert für eine ausgewählte Zielseite ist innerhalb der URL zu finden. Um ein bestimmtes VTB zuzuweisen, geben Sie den Teil der URL ab `$vtb.do` ein.

   Hinweis: Wenn Sie die URL-Informationen kopieren, müssen Sie alle HTML-Entitäten durch ihre decodierten Werte ersetzen. Ersetzen Sie beispielsweise die Entität `%24` durch `$`.

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



6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Benutzer sieht die angegebene Zielseite, wenn er sich bei ServiceNow® anmeldet oder wenn er das Unternehmenslogo auswählt.

Konfigurieren Sie eine vom Anwender ausgewählte Startseite

Konfigurieren Sie eine vom Anwender ausgewählte Startseite, die nicht die Standardzielseite ist und angezeigt wird, wenn Sie sich bei ServiceNowanmelden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie Next Experience aktiviert haben, bevor Sie mit dieser Aufgabe beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Überlegungen zur Aktivierung von Next Experience.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Der Administrator muss die Systemeigenschaft *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled* aktivieren.
   a. Wählen Sie **Alle** aus, um den Navigationsfilter zu öffnen, geben Sie `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste, um die Tabelle „Systemeigenschaft“ in der Listenansicht anzuzeigen.
   b. Suchen und öffnen Sie die Eigenschaft *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled*.
   c. Vergewissern Sie sich, dass der **Wert** auf „wahr“ festgelegt ist.
2. Wählen Sie in Ihrer Instanz .
3. Wählen Sie in der Benutzermenüliste **Einstellungen** aus.
4. Wählen Sie die Kachel **Anwender-Experience** aus.
5. Wählen Sie die Liste **Aktuelle Startseite** aus.
6. Wählen Sie Ihre Startseite aus diesen Optionen aus.

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

Aktuelle Startseitenliste

Feld	Beschreibung
Standardeinstellung verwenden	Die vom Administrator konfigurierte Standardzielseite.
Dashboards verwenden	Wenn Sie reaktionsfähige Core-UI-Dashboards verwenden, wird die Startseite auf das zuletzt aufgerufene Dashboard festgelegt.
Verwenden Sie die Seite, auf der ich mich gerade befinde	Legen Sie die aktuelle Seite als Standardstartseite fest.
Dort weitermachen, wo ich letztes Mal aufgehört habe.	Legen Sie die zuletzt in ServiceNow besuchte Seite bei der nächsten Anmeldung als Startseite fest.

In Instanzen mit aktivierter Next Experience globale Zielseite der Core-UI konfigurieren

Legen Sie eine Core-UI-Zielseite für alle Benutzer fest, damit Benutzer in Instanzen, für die Next Experience aktiviert ist, dieselbe Zielseite wie Benutzer in aktualisierten Instanzen sehen. Benutzer von aktualisierten Instanzen sehen dieselben Zielseiten, die sie zuvor schon in der Next Experience-UI hatten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Next Experience-Zielseiten bieten die Informationen, die Sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen. Diese Zielseiten enthalten normalerweise Inhalte, die für Ihre Rolle und Ihre Aufgaben spezifisch sind. Zielseiten können Listen, PAR-Informationen (Performance Analytics and Reporting) und andere Funktionen enthalten, um von einem zentralen Ort aus auf Ihre neuen und priorisierten Aufgaben zuzugreifen.

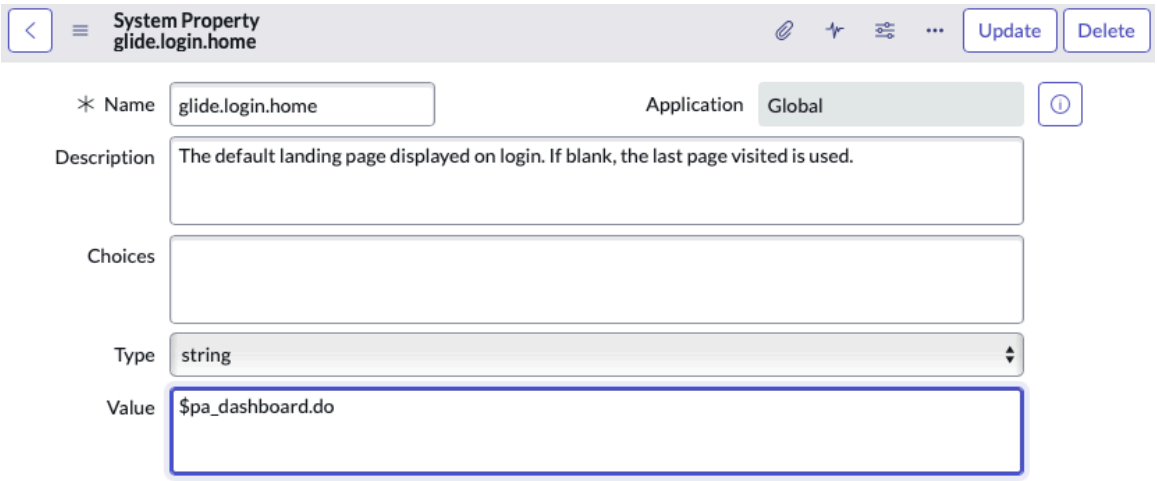
Werte in der Benutzereinstellung *my_home_navigation_page* überschreiben den Wert in der Systemeigenschaft *glide.login.home*. Wenn in *my_home_navigation_page* kein Benutzer angegeben ist, wird *glide.login.home* für alle Benutzer durch den Wert der Benutzereinstellung überschrieben.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator-Feld `sys_properties.list` ein.
2. Bearbeiten Sie den Wert der Systemeigenschaft *glide.login.home*, um eine instanzweite Core-UI-Zielseite festzulegen.
   Um beispielsweise die Dashboardübersicht als Zielseite zuzuweisen, geben Sie `$pa_dashboard.do` ein. Um ein bestimmtes Dashboard als Zielseite zuzuweisen, geben Sie den Teil der URL ab `$pa_dashboard.do` ein.

   Hinweis: Wenn Sie die URL-Informationen kopieren, müssen Sie die HTML-Entitäten durch ihre decodierten Werte ersetzen. Ersetzen Sie beispielsweise die Entität `%24` durch `$`.

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



3. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die neue Zielseite wird erst angezeigt, wenn Sie sich abmelden und erneut anmelden.

Ergebnisse
Wenn Benutzer sich anmelden, sehen sie die ausgewählte Zielseite anstelle der Standardseite.

Fußzeile für Next Experience-Zielseiten konfigurieren

Zeigen Sie in der Fußzeile Ihrer Next Experience-Zielseiten nützliche Links an. Die Fußzeile enthält zwei vollständig konfigurierbare Linksatzkomponenten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

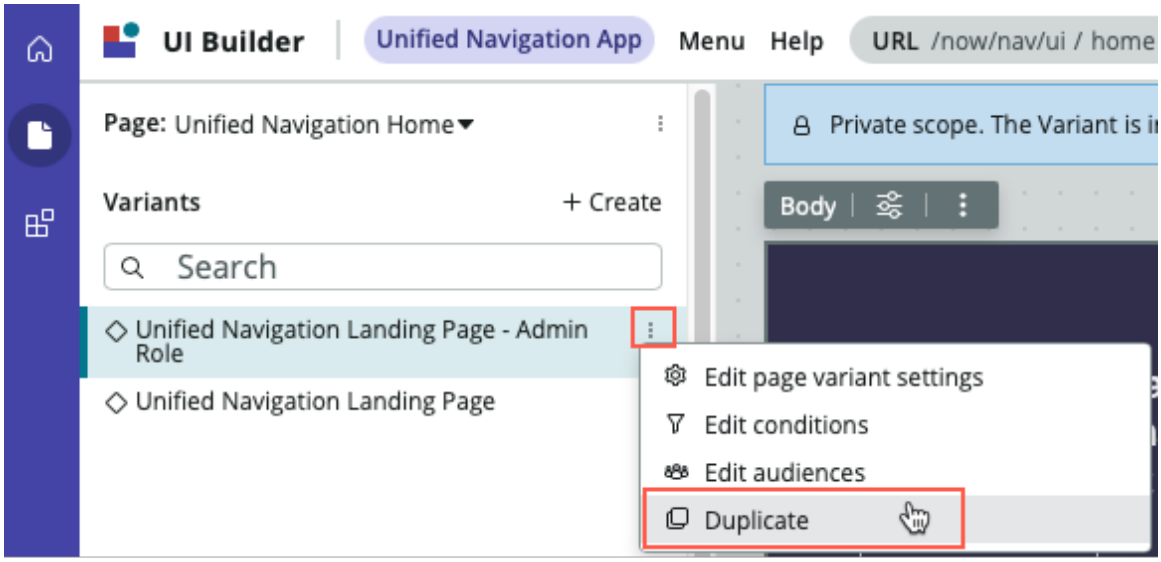
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Next Experience-Zielseiten bieten die Informationen, die Sie benötigen, um mit der Arbeit zu beginnen. Diese Zielseiten enthalten normalerweise Inhalte, die für Ihre Rolle und Ihre Aufgaben spezifisch sind. Zielseiten können Listen, PAR-Informationen (Performance Analytics and Reporting) und andere Funktionen enthalten, um von einem zentralen Ort aus auf Ihre neuen und priorisierten Aufgaben zuzugreifen.

Die Fußzeile ist standardmäßig ausgeblendet. Um die Fußzeile zu konfigurieren, aktivieren Sie sie in UI Builder, und bearbeiten Sie dann die Linksatzkomponenten.

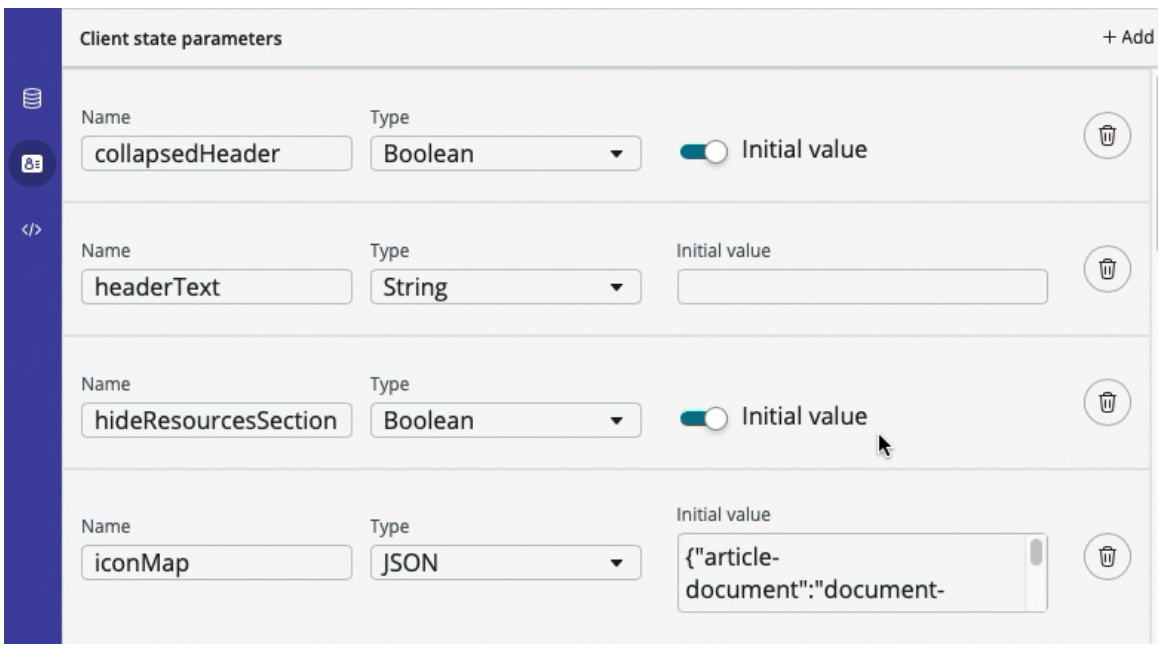
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie **Unified Navigation-App** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Varianten“ für „Unified Navigation-Zielseite – Administratorrolle“ das Symbol „Weitere Optionen“ (⋮) aus, und wählen Sie **Duplikat** aus.
   Die Hauptvariante der Zielseite ist schreibgeschützt. Zum Bearbeiten arbeiten Sie in einer Kopie.

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



4. Wählen Sie in der Gliederung „Unified Navigation-Zielseite – Administratorrolle – Copy Content Body (Inhaltstext kopieren)“ „Container 5“ und dann das Symbol „Statusparameter für Clients“ ( ) aus.
5. Deaktivieren Sie im Abschnitt „Statusparameter für Clients“ den Wert **hideResourcesSection**.
   Mit dieser Aktion wird die Zielseiten-Fußzeile aktiviert.



6. Wählen Sie zum Schließen des Abschnitts „Client-Statusparameter “ **X** aus.
   Die Standardfußzeile ist mit zwei Linksätzen sichtbar: Häufige Besuche und Weitere Informationen.
7. Um die Links in der Fußzeile zu konfigurieren, wählen Sie Linksatz 1 oder Linksatz 2 unter „Container 5“ aus.
8. Bearbeiten Sie die Links im Abschnitt „Konfiguration“.
   Weitere Informationen finden Sie unter Linksatz-UIB einrichten in der ServiceNow-Entwicklerdokumentation.

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

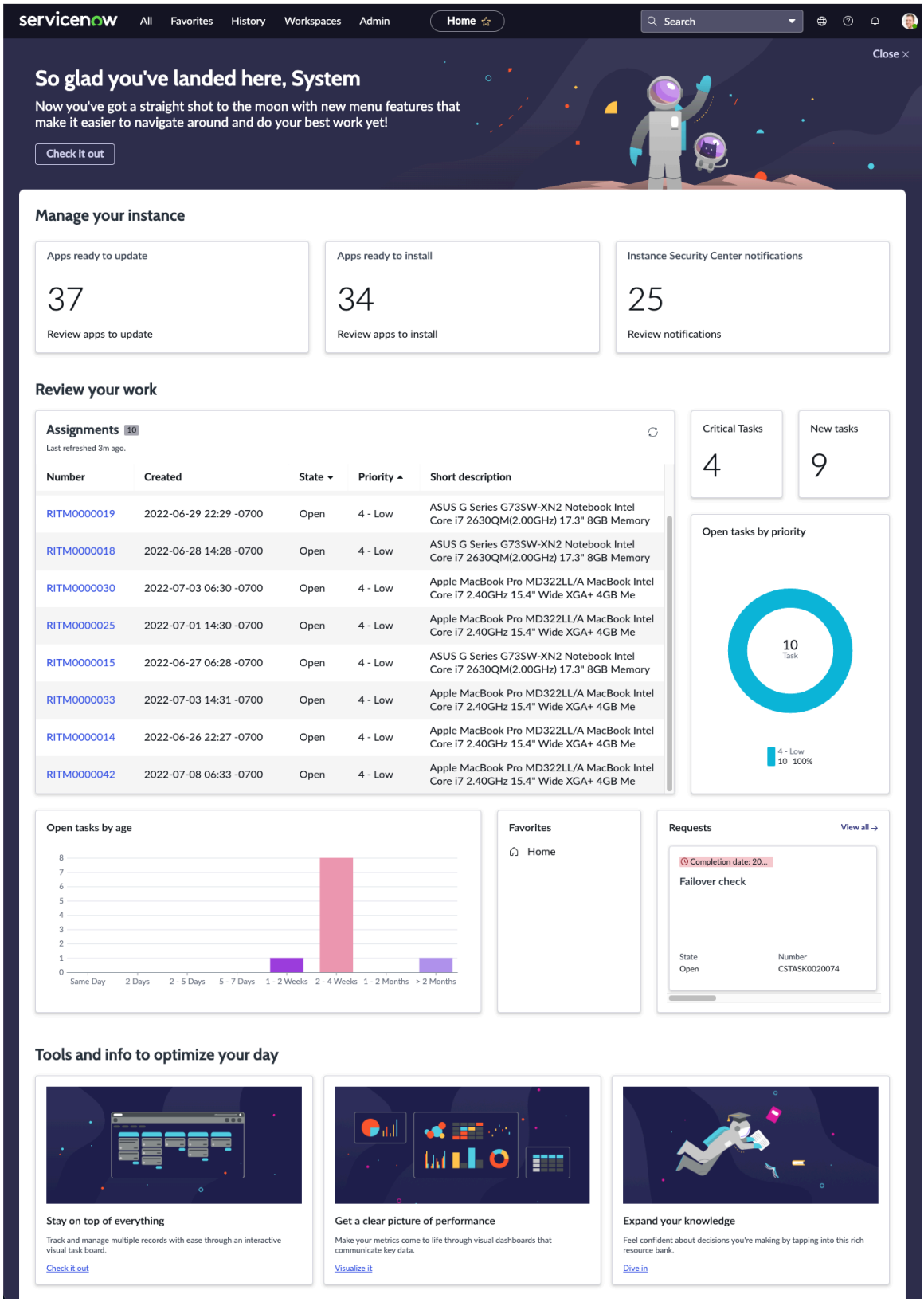
Next Experience-Standardzielseite für Administratoren

Verwenden Sie die Administrator-Standardzielseite, um Ihre administratorspezifische Arbeit auf einen Blick zu sehen und Elemente zu identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern, einschließlich offener Aufgaben, Sicherheitsprobleme und Genehmigungen.

Administratoren wird eine administratorspezifische Variante der Zielseite angezeigt. Administrator-Zielseiten können die folgenden Elemente enthalten:

- Anzahl der installierten Apps, für die aktualisierte Versionen verfügbar sind
- Anzahl der berechtigten, aber nicht aktivierten oder nicht installierten Apps
- Sicherheitsbenachrichtigungen in Echtzeit
- Listen und Visualisierungen Ihrer Zuweisungen
- Weitere Ressourcen, um mehr über Funktionen zu erfahren

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



Neue Kunden

In der Instanz neuer Kunden, die mit San Diego starten, oder von Kunden, die in ihrer Instanz einen zBoot ausgeführt haben, wird automatisch die Next Experience-UI aktiviert. Außerdem wird für diese Kunden automatisch die Standardzielseite aktiviert, die zum Lieferumfang der Next Experience-UI gehört.

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

Bestandskunden

Bestandskunden, die ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, sehen die Standardzielseite beim Aktivieren der Next Experience-UI nicht. Bestandskunden sehen weiterhin ihre bisherige Startseite (Homepage oder Dashboard). Durch die Verwendung vorhandener Startseiten erhalten Administratoren die Möglichkeit, die Next Experience-UI zu aktivieren, damit Benutzer die neue Benutzeroberfläche verwenden können. Administratoren können organisationsspezifische Zielseiten erstellen. Bestandskunden können die Standardzielseite verwenden, indem sie die Systemeigenschaft **glide.login.home** ändern. Es wird jedoch empfohlen, Tests auf der Standardzielseite in einer Unterproduktinstanz durchzuführen, um sicherzustellen, dass die aktuellen Benutzeranforderungen erfüllt werden.

Durchführen von Administratorbenutzerfunktionen in Next Experience

Verwenden Sie die Administratorfunktionen im Benutzermenü Next Experience, um Rollen hochzustufen, die Identität von Benutzern anzunehmen und einen Arbeitsbereich zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Benutzermenü** .
2. Wählen Sie eine dieser Anwendermenüoptionen für Administratoren aus.

Feld	Beschreibung
Identität eines Anwenders annehmen	Option, um die Identität anderer authentifizierter Benutzer zu Testzwecken anzunehmen und Identitätswechselprotokolle anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Identität eines Benutzers annehmen.
Rolle erweitern	Option zum Hochstufen auf eine privilegierte Rolle, um Zugriff auf die Funktionen von „Strenge Sicherheitseinstellungen“ für die aktuelle Sitzung zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen mit erhöhten Berechtigungen. **Hinweis:** Anwender, denen die Administratorrolle gewährt wurde, können keine Hochstufung auf eine privilegierte Rolle durchführen. Nur der Basissystemadministrator kann hochgestuft werden.
Arbeitsbereich konfigurieren	Dynamische Links zu Konfigurationsseiten für den Zugriff auf Konfigurationen, die für Listen oder Formulare relevant sind. Diese Elemente werden im Anwendermenü angezeigt, wenn ein Arbeitsbereich im Fokus ist.

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

Feld	Beschreibung
	◦ **Arbeitsbereich konfigurieren**: Link zum Konfigurieren des Arbeitsbereichs in UI Builder. ◦ **Seite konfigurieren**: Menü zum Konfigurieren von Seitenelementen in der klassischen Umgebung. Die Elemente werden dynamisch angezeigt, um Elemente anzuzeigen, die sich auf Listen und Elemente beziehen, die sich auf Formulare beziehen.

Konfigurieren Sie anwenderdefinierte Menüs für Zentrale Navigation

Erstellen Sie in Next Experience Zentrale Navigation anwenderdefinierte Menüs, die genau das enthalten, was Benutzer benötigen, um ihre Produktivität und Effizienz zu steigern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Menüs der zentralen Navigation**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zentrale Navigation Menüformular

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihres Zentrale Navigation -Menüs.
Menü aktiv	Menü, das bei Aktivierung aktiv ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das Menü anstelle anderer Menüs angezeigt wird.
Anwendung	Umfang des Menüs. Der Standardwert ist**„Global“**.
Ausgeblendete Rollen	Rollen, für die dieses Menü ausgeblendet ist.
Sichtbare Rollen	Rollen, für die dieses Menü sichtbar ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Zum Konfigurieren der konfigurierbaren Menüelemente Zentrale Navigation von wählen Sie Ihr Menü aus der Liste der Menüs der zentralen Navigation aus.
6. Wählen Sie **Neu**. Das Formular zeigt je nach Auswahl das Feld **Anwendung** oder **Modul an**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Zentrale Navigation Formular „Konfigurierbare Menüelemente“.

Feld	Beschreibung
Menü	Name des Menüs, dem Sie die neuen Menüelemente hinzufügen.
Typ	Typ des Menüelements, das Sie erstellen. ◦ Anwendung ◦ Modul
Anwendung oder Modul	**Anwendung** oder **Modul**, die bzw. das Sie als Menüelement hinzufügen.
Anwendung (Umfang)	Umfang des Menüelements. Der Standardwert ist **Global**.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das Menüelement in der Menüliste angezeigt wird.

8. Wählen Sie **Absenden**.
9. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.
   Das neue Menü wird angezeigt. Wenn es nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass „Aktiv“ markiert ist, und aktualisieren Sie dann Ihre Instanz.

Fügen Sie dem Menü Zentrale Navigation Arbeitsbereiche einen Arbeitsbereich hinzu

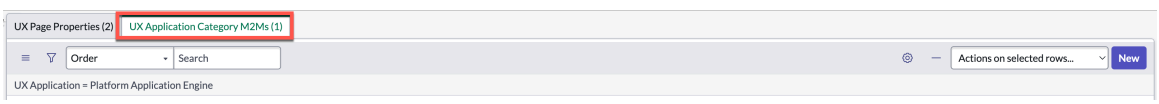
Konfigurieren Sie Zentrale Navigation, um einen Arbeitsbereich im Menü „Arbeitsbereiche“ anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der verfügbare Arbeitsbereich wird im Zentrale Navigation angezeigt, wenn Sie Zugriff auf mindestens einen Arbeitsbereich haben. Im Menü „Arbeitsbereiche“ werden mehrere Arbeitsbereiche angezeigt, wenn Sie Zugriff auf mehr als einen Arbeitsbereich haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
2. Wählen Sie die Anwendung aus, die Sie dem Menü Arbeitsbereiche im Zentrale Navigationhinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in zugehörigen Listen die Registerkarte **UX-Anwendungskategorie M2Ms**.



4. Wählen Sie **Neu** in der Liste UX-Anwendungskategorie M2Ms.

   Hinweis: Die Schaltfläche **Neu** wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf die ausgewählte Anwendung haben.

5. Wählen Sie in der Spalte Experience-Kategorie **die Option Arbeitsbereich** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

M2M-Formular „UX-Anwendungskategorie“.

Feld	Beschreibung
Experience-Kategorie	Kategorie der Experience, die Zentrale Navigationhinzugefügt wurde. Wählen Sie **Arbeitsbereich**aus.
Anwendung	Anwendung, für die diese Experience gilt. „Global“ ist die Standardanwendung und gilt für die gesamte Organisation.
UX-Anwendung	UX-Anwendung, die Sie dem Menü **„Arbeitsbereiche“** hinzufügen möchten. Wählen Sie Arbeitsbereich aus, die im Menü „Arbeitsbereiche“ angezeigt werden sollen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das von Ihnen ausgewählte Arbeitsbereich im Menü „Arbeitsbereiche“ angezeigt wird. **Hinweis:** Diese Option wird aktiviert, sobald die Systemeigenschaft *glide.ui.next_experience.workspace_sorting* erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge Ihrer Arbeitsbereiche im Menü Arbeitsbereiche der zentralen Navigation fest.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Legen Sie die Reihenfolge Ihrer Arbeitsbereiche im Menü Arbeitsbereiche der zentralen Navigation fest

Legen Sie die Reihenfolge Ihrer Arbeitsbereiche fest, und steuern Sie, wie sie im Menü „Arbeitsbereiche der zentralen Navigation“ angezeigt werden.

Vorbereitungen

Um die Sortierung Ihrer Arbeitsbereiche zu ermöglichen, müssen Sie eine Systemeigenschaft *glide.ui.next_experience.workspace_sorting* erstellen und den Wert auf **Geordnet**festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigatorfeld `sys_ux_registry_m2m_category_list.do` ein, und drücken Sie **die Eingabetaste**.
   Die Tabelle „UX-Anwendungskategorie M2Ms“ wird angezeigt. Diese Tabelle wird verwendet, um die Zuordnung zwischen einer Anwendung und der Experience-Kategorie zu speichern.
2. Wählen Sie das Vorschaudatensatzsymbol für den Arbeitsbereich, den Sie bestellen möchten.
3. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus, um das Formular „UX-Anwendungskategorie M2M“ zu öffnen.

Automatische Übersetzung

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

4. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** einen numerischen Wert ein.

   Hinweis: Der am niedrigsten geordnete Arbeitsbereich wird zuerst im Menü „Arbeitsbereiche“ angezeigt.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

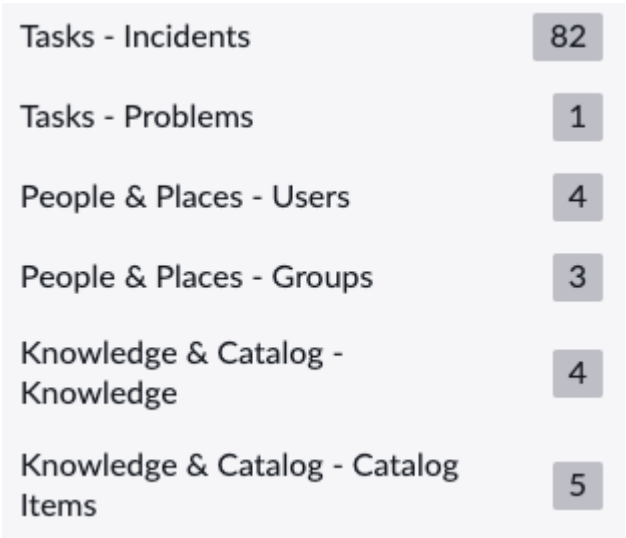
Suche in konfigurieren Next Experience

Administratoren können die Sucheinstellungen für Next Experience anpassen. Fügen Sie neue durchsuchbare Tabellen hinzu, ändern Sie die Felder, die für Suchergebnisse aus einer Tabelle angezeigt werden, oder fügen Sie dem Suchkontextmenü für Anwender Arbeitsbereichsanwendungen hinzu.

Die SucheNext Experience ist standardmäßig in Zentrale Navigationaktiviert.

Fügen Sie eine durchsuchbare Tabelle hinzu

Eine Suchquelle gibt eine Tabelle an, die in die Suche Next Experience aufgenommen werden soll. Auf der Seite mit den Suchergebnissen werden übereinstimmende Datensätze und deren Anzahl pro Tabelle angezeigt. Anwender können eine Tabelle auswählen, um ihre Suchergebnisse zu filtern und nur übereinstimmende Datensätze aus der ausgewählten Tabelle anzuzeigen.



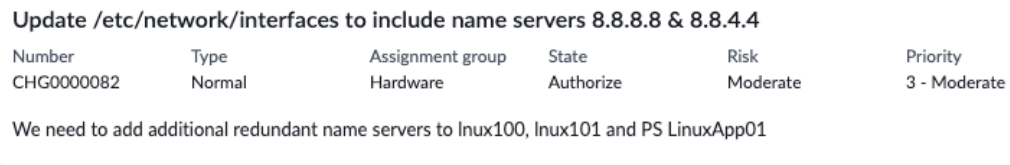
Um eine Tabelle in Next Experiencedurchsuchbar zu machen, fügen Sie sie als neue Suchquelle hinzu. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Fügen Sie eine Suchquelle für hinzu Next Experience .

Die Liste der Tabellen, die standardmäßig im Basissystem durchsucht werden können, finden Sie unter Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience .

Ändern Sie die Felder, die für jedes Suchergebnis aus einer Tabelle angezeigt werden

Die Listenansicht text_search für eine durchsuchbare Tabelle bestimmt, welche Felder das System verwendet, um den Titel, die Feldliste und die Beschreibung für jedes Ergebnis aus dieser Tabelle auszufüllen.

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



Informationen dazu, wie das System Felder in der Listenansicht „text_search“ verwendet, um Suchergebnisseinträge auszufüllen, erfahren Sie unter Textsuchansichten – Steuerungsformat für globale Suchergebnisse für Tabellen .

Die Liste der Felder, die in den text_search-Listenansichten des Basissystems für die standardmäßig durchsuchbaren Tabellen enthalten sind, finden Sie unter Standardanzeigefelder für globale Suchtabellen .

Fügen Sie dem Suchkontextmenü eine Arbeitsbereichsanwendung hinzu

Über das Suchkontextmenü können Benutzer Suchergebnisse in verfügbaren Arbeitsbereichsanwendungen sowie in der globalen Suche anzeigen und öffnen.

Informationen zum Hinzufügen einer Arbeitsbereichsanwendung zum Suchkontextmenü finden Sie unter Fügen Sie eine Arbeitsbereichsanwendung zu hinzu Zentrale Navigation Kontextmenü für Suche .

Einzelheiten zur Verwendung des Suchkontextmenüs finden Sie unter Zeigen Sie Suchergebnisse mit Arbeitsbereichsanwendungen in an, und öffnen Sie sie Next Experience Zentrale Navigation .

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Sucheinstellungen in Next Experiencefinden Sie unter Globale Suche findet Datensätze aus mehreren Tabellen .

Erstellen Sie anwenderdefinierte Benachrichtigungen in Next Experience

Stellen Sie besseren Kontext und bessere Informationen zur Arbeit von Anwendern bereit, indem Sie anwenderdefinierte Inhalte für produktinterne Benachrichtigungen in Next Experienceerstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie Benachrichtigungen mit anwenderdefinierten Titeln und Nachrichteninhalten für Ihre Anwendungen und Anwendungsfälle. Next Experience -Benachrichtigungen werden als Toast-Banner und im Menü Benachrichtigungen angezeigt.

Hinweis: Next Experience -Benachrichtigungen werden in der Legacy-Version von Mitarbeiterbereichnicht unterstützt.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Anwendung	Anwendungsbereich der Benachrichtigung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung. Die Benachrichtigung ist standardmäßig aktiv.
Absendezeitpunkt	
Auslöser	Systemaktion, die die Benachrichtigung auslöst. Sie können die Benachrichtigung senden, nachdem ein Datensatz geändert oder ein Event ausgelöst wurde.
Eingefügt	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz eingefügt wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **AuslöserDatensatzänderung** auswählen.
Aktualisiert	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz aktualisiert wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **AuslöserDatensatzänderung** auswählen.
Ereignis	Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das *incident.inactive*-Event aus. Standardmäßig wird dieses Event jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Benutzer einen Incident löst oder schließt. **Hinweis:** Sie können nur ein Event auswählen, das dieselbe Tabelle teilt wie die Benachrichtigung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **AuslöserEreignis** auswählen.
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Bedingungen	Geben Sie mithilfe von Filtern die Tabellendatensätze an, über die Benutzer Benachrichtigungen erhalten. Um beispielsweise Benachrichtigungen über Incidents mit höchster Priorität zu senden, wählen Sie **Incident [incident]** im Feld **Tabelle** aus, und legen Sie die Bedingungen auf **[Priorität] [ist] [1 - Kritisch]** fest.
Empfänger	
Anwender	Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen werden nur an Benutzer mit ServiceNow -Accounts (sys_user-Profile) gesendet. Verbraucher und Kundenkontakte gelten als Gäste und können in Messaging-Kanälen keine Benachrichtigungen erhalten.
Empfänger, die in Feldern aufgeführt sind	Datensatzfelder, die die Benutzer enthalten, die die Benachrichtigung erhalten. Um beispielsweise die Benachrichtigung an den Beauftragten für den Datensatz zu senden, wählen Sie **Zugewiesen an** aus. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine Tabelle auswählen.
Schließen Sie die Person ein, deren Aktion die Benachrichtigung ausgelöst hat.	Option zum Einbeziehen des Benutzers, der den Datensatz geändert oder das Event ausgelöst hat
Empfänger, die im Ereignis-parm1 aufgeführt sind	Option, um auszuwählen, ob Parameter 1 eine Liste kommagetrennter sys_ids enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Klassische Ereignisse .
Empfänger, die im Ereignis-parm2 aufgeführt sind	Option zur Auswahl, ob Parameter 2 eine Liste kommagetrennter sys_ids enthält
Tabelle mit Empfängern aus Ereignis-parm1	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id des Empfängers verwendet wird **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Ereignisparameter 1 auswählen.
Tabelle mit Empfängern aus Ereignis-parm1	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id des Empfängers verwendet wird **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Ereignisparameter 2 auswählen.
Erweiterte Ereignisbedingung	Option zum Auswählen, wenn die Empfänger aus mehr als zwei Tabellen stammen. Dies sind dynamische Bedingungen.

4. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Speichern** aus.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Inhalte** und dann **New Provider Content (Neuer Provider-Inhalt)**aus.
6. Wählen Sie **Next Experience** als Inhaltsanbieter aus.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Next Experience-Inhalt für Benachrichtigung“.

Feld	Beschreibung
Name	Ein interner Name für den Benachrichtigungsinhalt.
Benachrichtigung	Der Benachrichtigungsauslöser, der den Benachrichtigungsinhalt sendet.
Aktiv	Option, um festzulegen, ob die Benachrichtigung bei Auslösung gesendet wird.
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Route	Next Experience-Route
Nachrichtenüberschrift	Header-Text oben in der Nachricht. In der Liste Variablen auswählen können Sie Variablen auswählen, die Ihre Nachrichtenüberschrift enthalten sollen.
Nachricht	Sekundärer Text der Nachricht, der auf die Überschrift folgt. In der Liste Variablen auswählen können Sie Variablen auswählen, die in den Nachrichtentext aufgenommen werden sollen.

Example

Das folgende Beispiel zeigt die Werte für eine Benachrichtigung mit anwenderdefiniertem Inhalt, die auf die Nummer und die Kurzbeschreibung eines incident verweist.

Feld	Wert
Name	Inhalt des Incident-Datensatzes aktualisieren
Benachrichtigung	Incident-Datensätze
Aktiv	wahr
Nachrichtenüberschrift	${number} geändert
Nachricht	Kurzbeschreibung: ${short_description}

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Beim Auslösen sehen Benutzer, die für den Empfang der Benachrichtigungen konfiguriert sind, Benachrichtigungen mit anwenderdefinierten Inhalten als Banner und im Menü Benachrichtigungen in Next Experience Zentrale Navigation.

In der Tabelle „UI-Benachrichtigungseingang“ [ui_notification_inbox] werden alle gesendeten Benachrichtigungen und ihre Empfänger aufgelistet.

Trouble?

Wenn Benutzer doppelte Benachrichtigungen erhalten, vergewissern Sie sich, dass der Benachrichtigungsauslöser nur über einen Inhaltsanbieter verfügt. Wenn die Benachrichtigung sowohl über einen Inhaltsanbieter Next Experience vom Typ als auch über den Inhaltsanbieter vom Typ „Arbeitsbereich“ verfügt, entfernen Sie den Inhaltsanbieter vom

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

Typ „Arbeitsbereich“ aus dem Benachrichtigungsauslöser, um nur die Benachrichtigung Next Experience mit anwenderdefiniertem Inhalt zu senden.

Next Experience produktinterne Hilfe

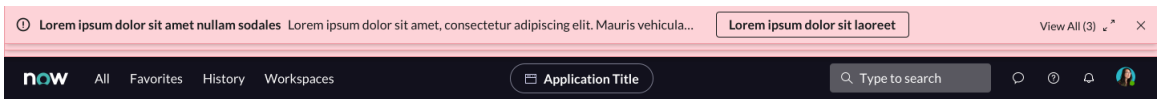
Durch das Bereitstellen von Anweisungen, die in der Anwenderoberfläche Next Experience angezeigt werden, können Sie Ihren Anwendern helfen, sich an der Anwenderoberfläche zu orientieren, und Informationen zu ihren Aufgaben bereitstellen.

Mit der produktinternen Hilfe können Sie verschiedene Arten von Anweisungen bereitstellen, die auf der Anwenderoberfläche angezeigt werden, um Anwender bei ihrer Arbeit zu unterstützen. Diese Anweisungen enthalten Informationen über die UI-Seite, die der Anwender anzeigt, eingebettete Hilfeinhalte basierend auf Rollen, das Onboarding von Anwendern durch eine geführte Tour durch die Anwenderoberfläche und Unterstützung beim Einrichten von Produkten. Sie können den Inhalt ändern, der im Onboarding Zentrale Navigation angezeigt wird, oder ein eigenes Onboarding erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Adoption-Services.

Next Experience Bannerankündigungen

Mit Bannerankündigungen können Sie geplante Wartungsarbeiten, ungeplante Ausfälle oder wichtige Ereignisse wie ERP-Aktienpläne oder die Anmeldung für Leistungen an die betroffenen Personen oder alle Personen mitteilen. Sie können bestimmte Experiences oder alle Experiences als Ziel festlegen.

Hinweis: Beginnen Sie mit dem Release San Diego, indem Sie Bannerankündigungen konfigurieren, anstatt die Systemeigenschaft *glide.product.description* zu aktualisieren.



Sie können die folgenden Aspekte von Bannerankündigungen konfigurieren:

- Verwenden Sie Farben und Symbole, um die Art der Ankündigung und die Bedeutung der Bannerankündigung zu kommunizieren.
- Geben Sie einen Link an, um Informationen zu erhalten oder eine Aufgabe abzuschließen.
- Planen Sie Bannerankündigungen für eine bestimmte Zeit.

Hinweis: Wenn ein Benutzer während einer Sitzung eine Bannerankündigung schließt und die Ankündigung noch aktiv ist, wird sie wieder angezeigt, sobald sich der Benutzer abmeldet und bei einer neuen Sitzung wieder anmeldet.

Konfigurieren Sie Bannerankündigungen Next Experience .

Konfigurieren Sie Bannerankündigungen, um Ihren Anwendern wichtige Informationen zu übermitteln, während sie sich in einer Experience befinden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Ankündigung_Administrator oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Bannerankündigungen** um eine Ankündigung zu erstellen.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Bannerankündigungen“.

Feld	Beschreibung
Überschrift	Eindeutiger Name für Ihre Bannerankündigungszuordnung, der als Titel der Bannerankündigung angezeigt wird. **Hinweis:** Die Zeichenbeschränkung für Überschriften beträgt 100 Zeichen.
Zusammenfassung	Optionaler zusätzlicher Bannerinhalt, der unter der Überschrift in der Bannerankündigung angezeigt wird. **Hinweis:** Die Zeichenbeschränkung für die Zusammenfassung beträgt 200 Zeichen.
Starten	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Bannerankündigung in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Ende	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Bannerankündigung in der Anwenderoberfläche nicht mehr angezeigt wird.
Farbe	Farbe, die die Wichtigkeit oder Dringlichkeit der Bannerankündigung anzeigt.
Link hinzufügen	Option zum Bereitstellen eines Links in der Bannerankündigung. **Hinweis:** Die Zeichenbeschränkung für die Linkbezeichnung beträgt 50 Zeichen. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die folgenden Linkkonfigurationsfelder angezeigt: ◦ Klickverhalten: Verhalten des Links, wenn er ausgewählt wird; entweder wird er im selben Fenster oder in einem neuen Fenster geöffnet. ◦ Bezeichnung: Text, der mit dem Link angezeigt wird. ◦ URL: URL des Links.
Verwerfen nicht möglich	Mit dieser Option wird festgelegt, dass das Banner von Anwendern nicht geschlossen werden kann. Nicht zu verwerfende Banner können nicht geschlossen werden.

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

Feld	Beschreibung
Nicht stapelbar	Option, um das Banner nicht stapelbar zu machen. Nicht stapelbare Banner werden einzeln im Bannerankündigungsbereich angezeigt.
Anzeigen für	Umfang der Bannerankündigungsanzeige, entweder für alle angemeldeten Anwender, Anwender mit bestimmten Rollen oder Gruppen oder anonyme Anwender plus alle angemeldeten Anwender.
Symbol	Symbol zur Darstellung der Dringlichkeit oder Kategorie der Bannerankündigung. Zum Beispiel kann ein Symbol mit einer Feuerfee auf erhöhte Dringlichkeit hindeuten, und das Symbol für Abschlusscaps weist auf fortlaufende Lernangebote hin.
Symbol-Tooltip	Text, der das Symbol beschreibt.
Inhaltsposition	Optionen für die horizontale Position des Bannerinhalts.

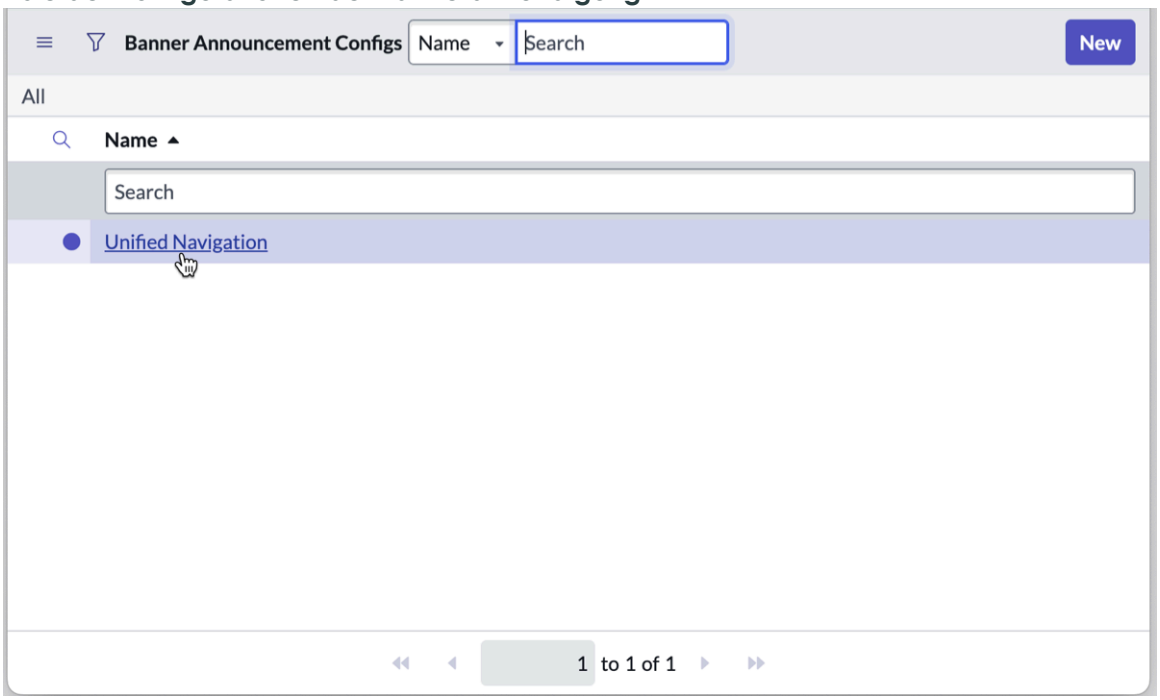
4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste Zu Konfigurationen zugeordnet wird unten im Formular angezeigt.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Zu Konfigurationen zugeordnet **Neu**.

Zugehörige Liste „Konfigurationen“ zugeordnet

6. Wählen Sie im Feld Ankündigungskonfiguration das Symbol „Nachschlagen mit Liste .
7. Wählen Sie in der Liste Bannerankündigungskonfigurationen die **Option Zentrale Navigation** aus.

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

Liste der Konfigurationen der Bannerankündigung



8. Wahlweise: Legen Sie im Formular „Zuordnung der Bannerankündigung“ die Reihenfolge der Bannerankündigungszuordnung fest.
   Je niedriger der Wert für die Zuordnung der Bannerankündigung, desto höher die Priorität.
9. Wählen Sie im Formular „Zuordnung der Bannerankündigung“ **Absenden aus**.
10. Wählen Sie im Formular „Bannerankündigung “ **Aktualisieren aus**.

Auswahlmöglichkeiten für Next Experience erkunden

Next Experience Die Bereichsauswahlen ermöglichen eine einfache, konsistente Bereichsauswahl in Ihrer Instanz.

Das Menüsymbol für die Bereichsauswahl ( ) wird im Zentrale Navigation für Benutzer mit Rollen angezeigt, die Zugriff auf die Bereichsauswahlen für Anwendungen, Domänen und Update-Sätze bieten.

Jeder nicht globale Anwendungsbereich zeigt einen roten Kreis auf dem Menüsymbol der Bereichsauswahl ( ).

Über das Symbol für Instanztools ( ) werden der Anwendungsbereich und das aktuelle Update Set in einer horizontalen Reihe unter den anderen Toolsymbolen in Zentrale Navigationangezeigt. Um diese Funktion zu aktivieren, müssen Sie eine Systemeigenschaft namens *glide.ui.next_experience.instance_tools_disabled* erstellen und sie auf **False** festlegen. Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird das Symbol für die Bereichsauswahl ausgeblendet.

- **Anwendungsbereich**: Ermöglicht Anwendungsentwicklern, die Anwendung anzuzeigen und auszuwählen, für die ihre Änderungen gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsbereich .
- **Domänenbereich**: Definiert, auf was Benutzer zugreifen können. Die Domänenbereichsauswahl ist nur für Benutzer mit Zugriff auf Domain Separation sichtbar. Weitere Informationen finden Sie unter Domänenbereich .

Automatische Übersetzung

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

- **Update-Satz**: Ermöglicht Administratoren die Auswahl eines Update-Satzes zum Vornehmen und Nachverfolgen von Anpassungen. Weitere Informationen finden Sie unter Update Set-Verwaltung .

- **Krypto-Modulauswahl**: Ermöglicht Benutzern mit mehr als einem kryptografischen Modul die Auswahl eines Moduls bei der Eingabe von Daten. Diese Auswahl wird anstelle der Verschlüsselungskontextauswahl angezeigt, wenn Key Management Framework über die Systemeigenschaft *com.glide.kmf.global* aktiviert ist und die Systemeigenschaft *glide_encryption.cle_replatforming_with_kmf_sys_prop* auf **„opt_in“**festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Kryptografisches Modul erstellen .

Tastenkürzel für das Umfangsauswahlmenü

Fügen Sie Tastenkürzel für Bereichsauswahlmenüs hinzu, um mit der Tastatur in Bereichsauswahlen navigieren zu können.

Tastenkürzel für Umfangsauswahlmenüs müssen konfiguriert sein. Sie sind standardmäßig nicht verfügbar.

Hinweis: Jede der folgenden Auswahlmöglichkeiten enthält zwei Systemeigenschaften, die der Administrator erstellen muss. Das Feld **„Wert“** des ersten muss auf „wahr“ festgelegt werden. Das Feld **„Wert“** des zweiten muss auf die Tastaturkombination für die Auswahl festgelegt werden.

Tastenkürzel im Menü der Bereichsauswahl

Auswahl	Eigenschaften	Standardtastenkürzel
Anwendung	• glide.ui.keyboard.shortcuts.Polaris.application_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.Polaris.application_picker.key_combo	Strg+Alt+A
Domäne	• glide.ui.keyboard.shortcuts.Polaris.domain_separation_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.Polaris.domain_separation_picker.key_combo	Strg+Alt+D
Update-Satz	• glide.ui.keyboard.shortcuts.Polaris.update_set_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.Polaris.update_set_picker.key_combo	Strg+Alt+U

Next Experience Client-seitige Skripting-Variablen

Die globalen VariablenNext Experience werden in Client-Skripts verwendet, um zu bestimmen, ob Next Experience auf eine Seite angewendet wird.

NOW.isUsingPolaris

Gibt **„wahr“** zurück, wenn Next Experience auf die aktuelle Seite angewendet wird.

NOW.isPolarisWrapper

Gibt **„true“** zurück, wenn die Seite in Next Experience Zentrale Navigationausgeführt wird. Diese globale Variable ist nur in Zentrale Navigationvorhanden.

Automatische Übersetzung

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

Weitere Informationen zu Zentrale Navigation finden Sie unter Verwenden von Next Experience Zentrale Navigation.

Client-Skript:

```
// Reload the current page in the unified navigator if not currently in
 the unified nav
if (NOW.isUsingPolaris && (!top.NOW || top.NOW.isPolarisWrapper !==
 "true")) {
    var currentPath = window.location.pathname + window.location.search;
    top.window.location.href = "/now/nav/ui/classic/params/target/" +
 encodeURIComponent(currentPath)
}
```

Zugehörige Informationen

PolarisUI-API: Bereichsbezogen

Next Experience-Systemeigenschaften

Liste der Systemeigenschaften im Zusammenhang mit der Next Experience -UI.

Next Experience UI-Systemeigenschaften

Eigenschaft	Typ	Standardwert	Beschreibung
glide.ui.Polarisberg	wahr | falsch	wahr	Deaktiviert die Core-UI-Stile für Listen und Formulare in Next Experience.
glide.ui.Polaris.core_ui_exclude_dark_mode	wahr | falsch	wahr	Schließt das dunkle Design in der klassischen Umgebung aus.
glide.ui.Polaris.dark_themes_enabled	wahr | falsch	wahr	Aktiviert dunkles Design.
glide.ui.Polaris.experience	wahr | falsch	wahr	Aktiviert die Experience Zentrale Navigation auf der Plattform.
glide.ui.Polaris.global_search	wahr | falsch	wahr	Schalten Sie die Suchfunktion Zentrale Navigation im Header um.
glide.ui.Polaris.history.url.param_blocklist	Zeichenfolge	["tinyId"]	URL-Parameter,

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

Next Experience UI-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Typ	Standardwert	Beschreibung
			die beim Entfernen doppelter URLs aus dem Menü „Verlauf“ ignoriert werden sollen.
glide.ui.Polaris.list_style.enable_highlighted_value_style	wahr | falsch	wahr	Aktivieren Sie den Stil für hervorgehobene Werte in Listenzellen. Bei „false“ wird ein Punkt neben Werten in Listen angezeigt und nicht wie eine Hervorhebungsfarbe über dem Wert.
glide.ui.Polaris.style.hide_empty_list_image	wahr | falsch	wahr	Blenden Sie die Grafik aus, die angezeigt wird, wenn ein Bildschirm ohne Datensätze ausgewählt wird. **Hinweis:** Diese Systemeigenschaft gilt nur für die Core-UI.
glide.ui.Polaris.menus	wahr | falsch	wahr	Schalten Sie die Menüs Zentrale Navigation im Header um.

Automatische Übersetzung

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

Next Experience UI-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Typ	Standardwert	Beschreibung
			Hinweis: Wenn „false“ benötigt wird, wird empfohlen, Menüs für bestimmte Rollen auszublenden.
glide.ui.Polaris.login.show_illustrations	Zeichenfolge	wahr	Aktiviert die Anzeige von veranschaulichten Grafiken auf der Standardanmeldeseite.
glide.ui.Polaris.login.style.background	RGB-Farben		Ändert die Hintergrundfarbe der Anmeldung.
glide.ui.Polaris.login.style.background_gradient_begin	RGB-Farben		Ändert die Farben des Beginns des Anmeldehintergrundfarbverla
glide.ui.Polaris.login.style.background_gradient_end	RGB-Farben		Ändert die Farben des Endes des Anmeldehintergrundfarbverla
glide.ui.Polaris.login.style.mountain_primary	RGB-Farben		Ändert die Primärfarben der Anmeldeberggrafik.
glide.ui.Polaris.login.style.mountain_secondary	RGB-Farben		Ändert die Sekundärfarben der Anmeldeberggrafik.
Overview_help.visited.navui	Zeichenfolge	wahr	Bestimmt, ob das Popup für Onboarding angezeigt wird, wenn sich der Anwender zum ersten Mal über die Next

Automatische Übersetzung

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

Next Experience UI-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Typ	Standardwert	Beschreibung
			Experience-UI bei einer Instanz anmeldet.
glide.ui.Polaris.nav_filter_accuracy_score	Ganzzahl	75	Steuert die Genauigkeit der Filterung in den Menüs Zentrale Navigation. Je höher die Zahl, desto genauer muss die Übereinstimmung sein. Ein Wert von 100 bedeutet, dass eine genaue Übereinstimmung erforderlich ist.

Messen der Leistung Ihrer Instanz in Next Experience

Zeigen Sie mithilfe der Client-Interaktionstabelle für alle kürzlich aufgerufenen Next Experience -Seiten leistungsbasierte Informationen an, einschließlich der UI-Ladezeiten.

Schlüsselvorteile

- Überwachen Sie die Leistung Ihrer -Instanz proaktiv, und zeigen Sie diese Informationen bis zu sieben Tage lang an.
- Identifizieren und untersuchen Sie Leistungsprobleme, wie z. B. langsame Ladezeiten der Anwenderoberfläche.
- Zeigen Sie die Antwortzeiten des Servers an.

In der folgenden Tabelle sind die Leistungsdaten aufgeführt, die Sie in der Client-Interaktionstabelle anzeigen können. Sie finden diese Tabelle, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemprotokolle** > **Client-Interaktionen**.

Next Experience Client-Interaktionstabelle

Headerelemente	Beschreibung
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Datensatzes.
UI-Gesamtzeit	Zeit in Millisekunden, die die Seite zum Laden benötigt.
Downloadzeit des Inhalts	Zeit in Millisekunden, die der Inhalt benötigt, um vom Server zum Client zu gelangen.

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

Next Experience Client-Interaktionstabelle (Fortsetzung)

Headerelemente	Beschreibung
UXF – Bildschirmroute	Route, die zum Laden der Seite für die angegebene Experience verwendet wird. Wenn Sie beispielsweise über eine Liste oder ein Formular auf die Seite zugreifen, wird Klassisch angezeigt. Wenn Sie auf einen Arbeitsbereich zugreifen, wird die in UI Builder definierte Route angezeigt.
Referrer	URL, auf die zugegriffen wird.
Anwendung	Anwendung, zu der die URL gehört.
Typ	Interaktion, die gemessen wird. Typoptionen umfassen: • PAGE_LOAD: Gibt an, dass die Interaktion ein vollständiges Laden der Seite war. • NAVIGATION: Gibt an, dass die Interaktion innerhalb einer Einzelseitenanwendung weitergeleitet wurde. • IN-PAGE: Gibt die Zeit an, die die Interaktion auf der Seite gedauert hat; wird für begrenzte Interaktionen erfasst.
Unterbrechung	Typ der Unterbrechung beim Laden der Seite und Informationen dazu. Wenn keine Unterbrechung vorlag, zeigt der Datensatz keine an. Die Unterbrechungen beim Laden der Seite können sich auf die UI-Gesamtzeitmetrik auswirken.
Name	Kontextbezogene Informationen für Interaktionen auf der Seite.
Daten	Kontextbezogene Informationen für Interaktionen auf der Seite.

Zeigen Sie die Antwortzeit des Servers an

Zeigen Sie mithilfe der Client-Interaktionstabelle die mit Ihrer Instanz Next Experience verknüpften Serverantwortzeiten an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Client-Interaktionen**.
2. Wählen Sie das Symbol für die personalisierte Liste ( ) im Bannerframe der zentralen Navigation.
3. Wählen Sie die Interaktions-ID aus der Spalte Verfügbar aus, und verschieben Sie sie in die Spalte Ausgewählt.
4. Wählen Sie **OK**.

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

Die Client-Interaktionstabelle wird neu geladen, um die Änderungen anzuzeigen.

5. Kopieren Sie die Interaktions-ID für die URL, die Sie untersuchen möchten.
6. Geben Sie im Filternavigator `syslog_transaction.list` in das Suchfeld ein.
7. Wählen Sie in der Transaktionstabelle das Symbol zum Personalisieren von Listen ( ) innerhalb des Bannerframes.
8. Wählen Sie in der Spalte Verfügbar die Client-Interaktions-ID aus, und verschieben Sie sie in die Spalte Ausgewählt.
9. Wählen Sie **OK**.
10. Wählen Sie in der Liste Transaktionsprotokoll die Client-Interaktions-ID aus, und fügen Sie die Interaktions-ID in das **Suchfeld** ein.
11. Drücken Sie die **Eingabetaste**.
    Die Serverantwortzeiten für diese bestimmte Interaktion werden angezeigt.

Arbeitsbereich-UI

Die Arbeitsbereich-UI bietet eine neue Arbeitsweise, die die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern erhöht und die Kunden-Experience verbessert.

Übersicht

Mit einem Arbeitsbereich, der auf die Lösung von Problemen ausgerichtet ist, lassen sich Probleme schneller lösen. Die zentrale Ansicht bietet Ihnen einen vollständigen Kontext, Analysen und KI-gestützte Empfehlungen.

Arbeitsbereich-UI

Verbesserte Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter

Arbeiten Sie in einem optimierten, intuitiven Layout gleichzeitig an mehreren Problemen.

Schnelle Lösung

Lösen Sie Probleme schneller mit automatisierten Vorschlägen, die auf maschinellem Lernen basieren.

Proaktive Identifizierung schwerwiegender Incidents

Lassen Sie sich basierend auf Problemhäufigkeit und Auswirkung über potenziell schwerwiegende Incidents benachrichtigen.

Höhere Transparenz für Service Desk-Mitarbeiter

Mit dem Live-Aktivitäts-Feed und mit Analysen bleiben Sie über Updates auf dem Laufenden und gewinnen wichtige Einblicke.

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

Überlegungen zum Arbeiten im -Arbeitsbereich Überlegungen zum Arbeiten in veralteter Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich	**Arbeiten Sie in Ihrem -Arbeitsbereich** Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen Arbeitsbereich von .	**Konfigurieren Sie einen konfigurierbaren Arbeitsbereich** Umgebungen, Tools und Benutzerzugriff konfigurieren.
Migrieren Sie zum konfigurierbaren Arbeitsbereich Zu Konfigurierbarer Arbeitsbereichmigrieren.	**Einen Legacy-Arbeitsbereich konfigurieren** Umgebungen, Tools und Benutzerzugriff konfigurieren.	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Arbeitsbereich Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Navigation in der Dokumentation Arbeitsbereich .

Erfahren Sie, welche Inhalte je nach Typ von Arbeitsbereich, in dem Sie arbeiten, für Sie gelten.

Bestimmen, ob Sie veralteter Arbeitsbereich oder Konfigurierbarer Arbeitsbereichverwenden

Wenn Sie einen Arbeitsbereich konfigurieren, müssen Sie bestimmen, ob Sie veralteter Arbeitsbereich oder Konfigurierbarer Arbeitsbereichkonfigurieren. veralteter Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich sind Begriffe, die beschreiben, wie ein Arbeitsbereich erstellt wird. Legacy-Arbeitsbereiche werden mit der klassischen Umgebung erstellt, und konfigurierbare Arbeitsbereiche werden mit UI Builder (UIB) und einigen Konfigurationen in der klassischen Umgebung erstellt. Sie würden UIB nicht mit Legacy-Arbeitsbereichen verwenden.

Bestimmen, welche Dokumentation für mich gilt

- Arbeiten in Ihrem Arbeitsbereich: Orientierung zum Arbeitsbereich. Dieser Abschnitt gilt für Benutzer von veralteter Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich.
- Einrichtung von Konfigurierbarer Arbeitsbereich: Inhalt, der Sie beim Einrichten von Konfigurierbarer Arbeitsbereichunterstützt. Dieser Inhalt gilt nur für Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

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

- Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren: Inhalt, der Anweisungen zum erneuten Erstellen Ihrer **Legacy-Arbeitsbereichskonfigurationen** in Konfigurierbarer Arbeitsbereichenthält.
- Ihren Legacy-Arbeitsbereich einrichten: Inhalte, die Sie durch die Einrichtung der klassischen Listen und Formulare in Ihrem veralteter Arbeitsbereich und einiger Konfigurationen in Konfigurierbarer Arbeitsbereichführen.

Hinweis: In klassischen Listen und Formularen vorgenommene Änderungen können sich auf veralteter Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereichauswirken.

Arbeiten in Ihrem Arbeitsbereich

Machen Sie sich mit dem Arbeitsbereich ServiceNow vertraut.

Ein Arbeitsbereich ist eine Suite von Tools, die Service Desk-Mitarbeitern, Fallmanagern, Help Desk-Experten und Managern Tools zur Verfügung stellt, mit denen sie Kundenfragen beantworten und Kundenprobleme lösen können. ServiceNow bietet viele Arbeitsbereiche, von denen jeder auf einen bestimmten Benutzer ausgerichtet ist. Beispielsweise sind Arbeitsbereiche für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 konzipiert, die interne oder externe Kundenprobleme lösen.

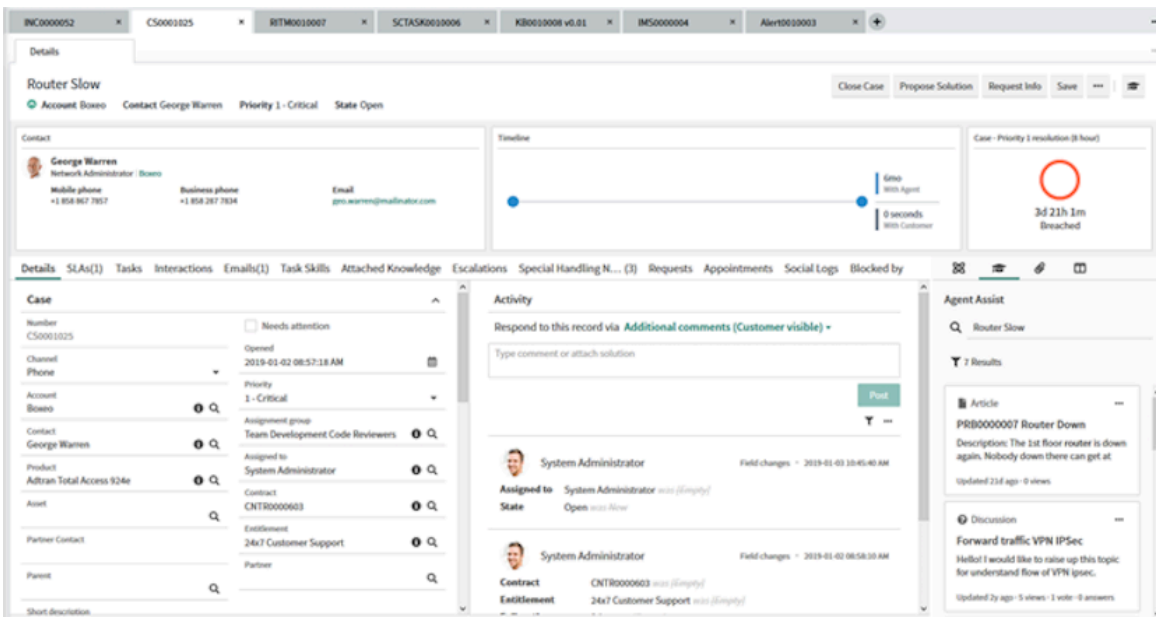
Arbeitsbereiche enthalten alle Tools, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um Probleme zu finden, zu recherchieren und zu lösen. ServiceNow bietet verschiedene Arbeitsbereiche für verschiedene Problemtypen. Beispielsweise können Service Desk-Mitarbeiter, die IT Service Management Workspace (ITSM) verwenden, IT-Probleme nachverfolgen und lösen. Service Desk-Mitarbeiter, die den Arbeitsbereich für Kundenservice-Management (Customer Service Management Workspace, CSM) verwenden, lösen Kundenfälle, z. B. das Senden von Computer-Hardware, um eine Kundenanfrage zu erfüllen.

Arbeitsbereich – Übersicht

Schlüsselfunktionen

Einzelbereich-Ansicht

Service Desk-Mitarbeiter können alle Details, die sich auf ein Problem beziehen, an einem Ort anzeigen.

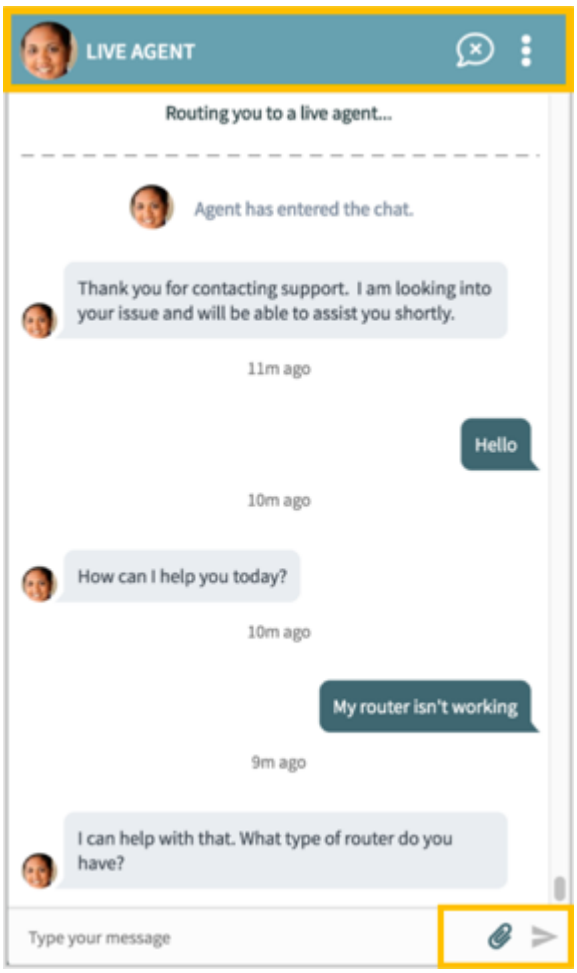


Automatische Übersetzung

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

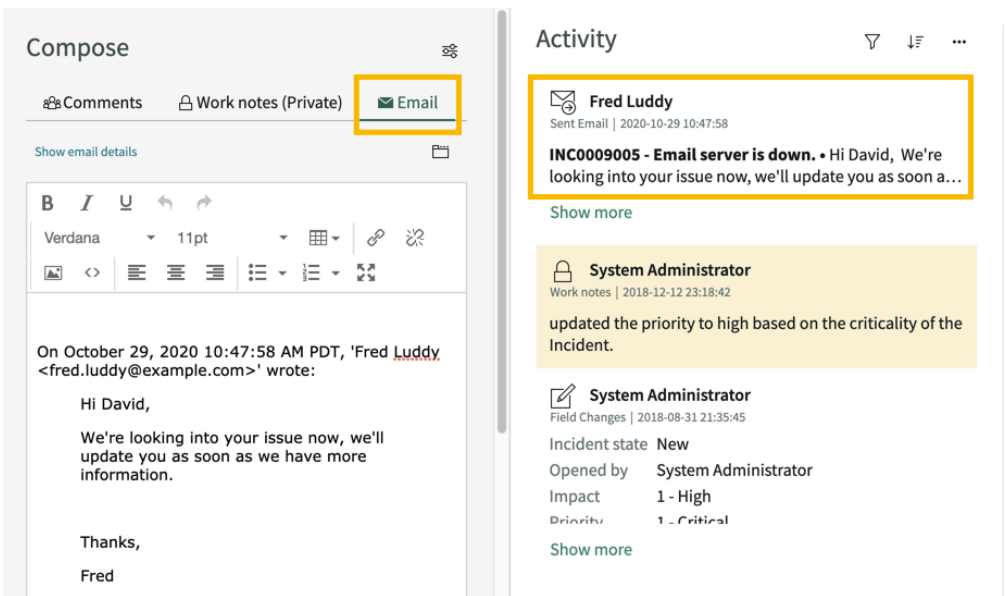
Integrierte Kommunikationskanäle

Service Desk-Mitarbeiter können in Echtzeit mit Kunden über Mitarbeiterchat kommunizieren oder über dieselbe Schnittstelle anrufen.



Integrierter E-Mail-Client

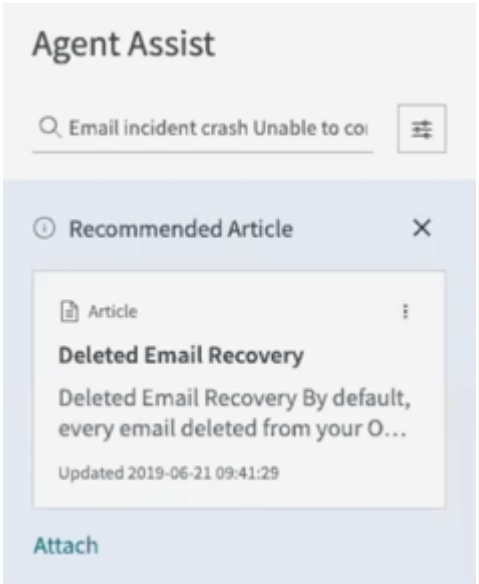
Service Desk-Mitarbeiter können E-Mails nebeneinander lesen und beantworten.



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

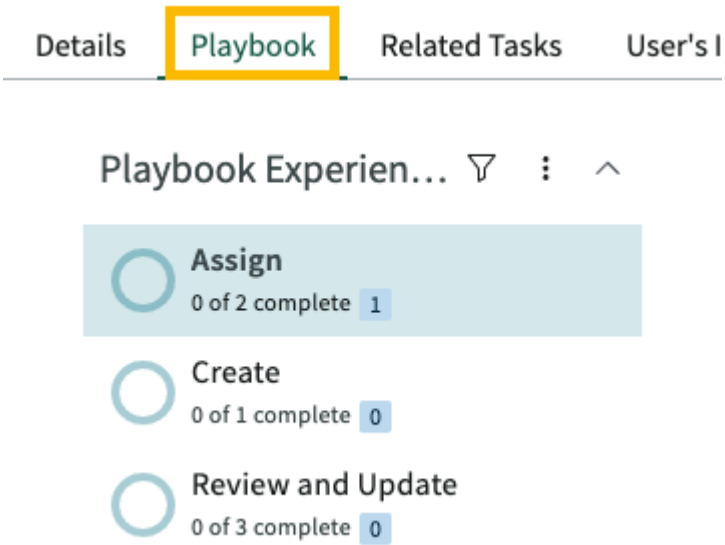
Agent-Unterstützung

Service Desk-Mitarbeiter können Fälle und Incidents mit von künstlicher Intelligenz unterstützten Empfehlungen schneller schließen.



Playbook

Service Desk-Mitarbeiter können Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht ausführen.



Dynamische Übersetzung

Unterstützung für dynamische Übersetzung für Zeichenfolge, Textbereich und Breittext ist im -Arbeitsbereich verfügbar.

Funktionalität nicht unterstützt

Geführte Touren

Geführte Touren werden in Arbeitsbereichnicht unterstützt.

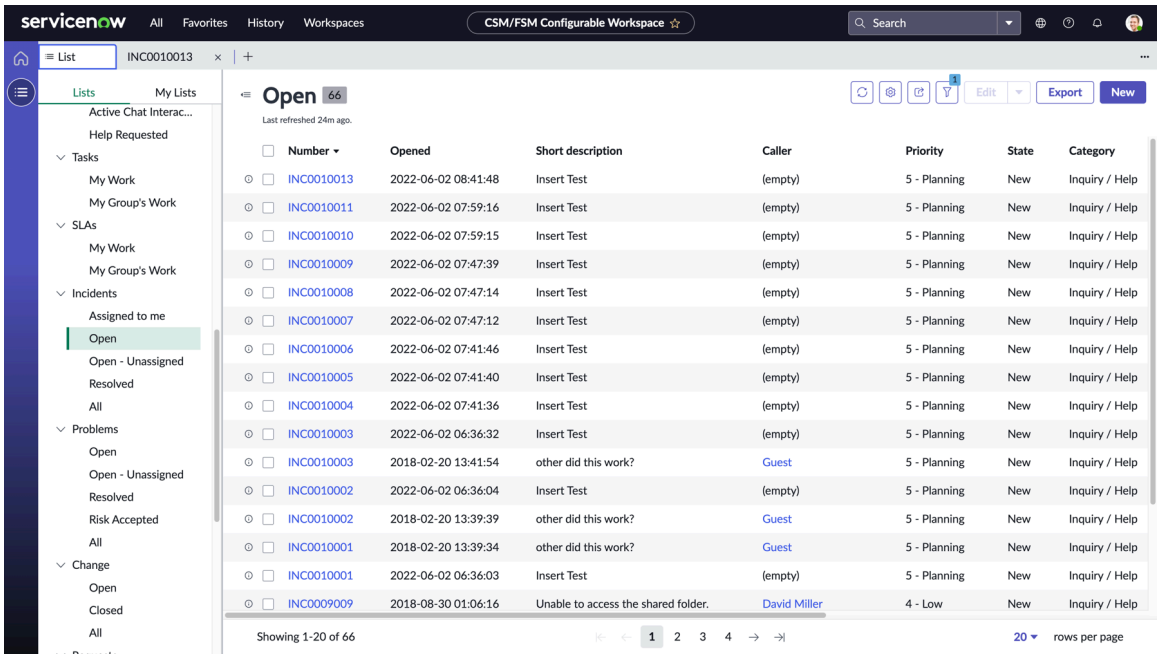
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Arbeitsbereich erkunden

Verschaffen Sie sich einen Überblick über den Arbeitsbereich, um ein Verständnis dafür zu entwickeln, wie Sie ihn einrichten und für Ihr Unternehmen einsetzen können.

Arbeitsbereichslandschaft

Arbeitsbereich ist eine Einzelfensteransicht, mit der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 auf alle Aufgabentypen reagieren, den vollständigen Kontext eines Problems anzeigen und relevante Empfehlungen zur Lösung von Problemen erhalten können.



Mit Arbeitsbereichkönnen Service Desk-Mitarbeiter mehrere Probleme gleichzeitig in einem Registerkartenformat öffnen. Service Desk-Mitarbeiter können schnell zwischen den einzelnen Problemen wechseln, ohne zu einem anderen Bildschirm zu wechseln. Über das Menüband können sie nützliche allgemeine Informationen zu einem Problem abrufen und über den Aktivitätenstrom mit anfordernden Personen kommunizieren oder einen Verlauf der Interaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen anzeigen. Die Sidebar auf der rechten Seite enthält automatisch Empfehlungen, die Service Desk-Mitarbeitern helfen, Probleme zu lösen.

Service Desk-Mitarbeiter verwenden im Arbeitsbereich die folgenden Ansichten:

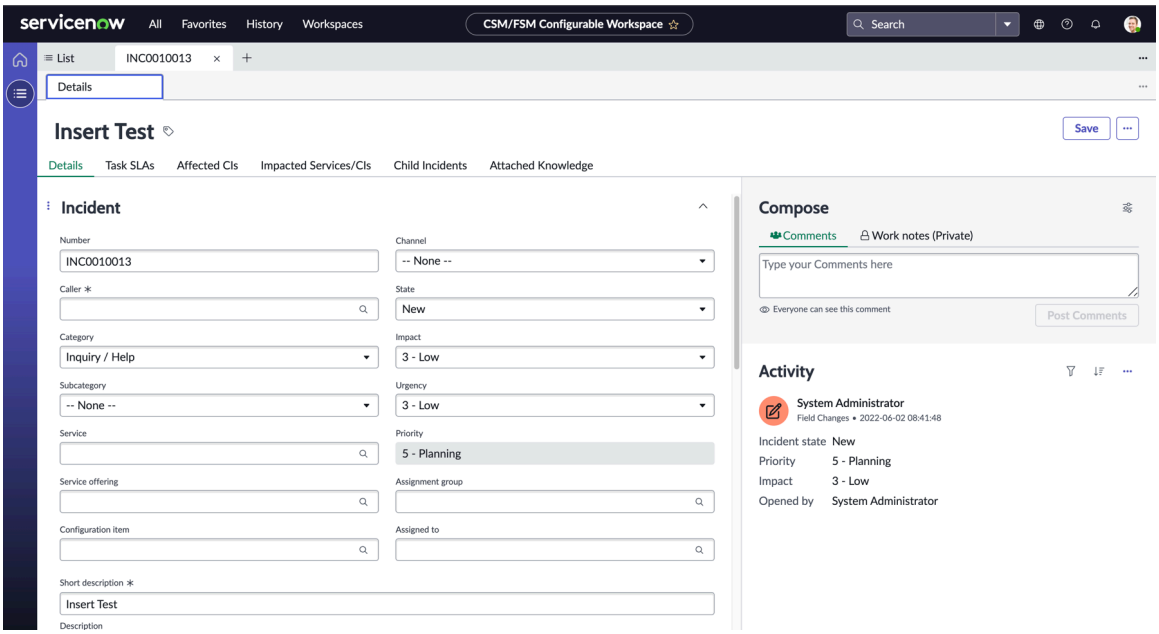
- Zielseite: Die erste Seite, die ein Service Desk-Mitarbeiter beim Öffnen von Arbeitsbereich sieht, zeigt an, an welchen Problemen der Service Desk-Mitarbeiter arbeiten kann. Beispielsweise kann der Service Desk-Mitarbeiter auf der Zielseite nachsehen, wie viele offene Probleme er hat und welche Aufgaben ihm zugewiesen sind.
- Listenansicht: Eine gefilterte Liste aller Datensätze in der Datenbank, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um z. B. alle Fälle, nur offene Fälle und nur ihre eigenen Fälle anzuzeigen. Service Desk-Mitarbeiter verwenden diese Ansicht, um Probleme zu finden, an denen sie arbeiten müssen.
- Datensatzansicht: Ansicht, die Service Desk-Mitarbeiter zur Bearbeitung von Problemen verwenden. Diese Ansicht enthält detaillierte Datensatzinformationen und Vorschläge zur Lösung von Problemen und zur Kommunikation mit anfordernden Personen.
- Mitarbeiterchat — Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Chatten mit anfordernden Personen. Leiten Sie eingehende Chatanforderungen automatisch an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter weiter.

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

Schlüsselfunktionen

Einzelbereich-Ansicht

Service Desk-Mitarbeiter können alle Details, die sich auf ein Problem beziehen, an einem Ort anzeigen.

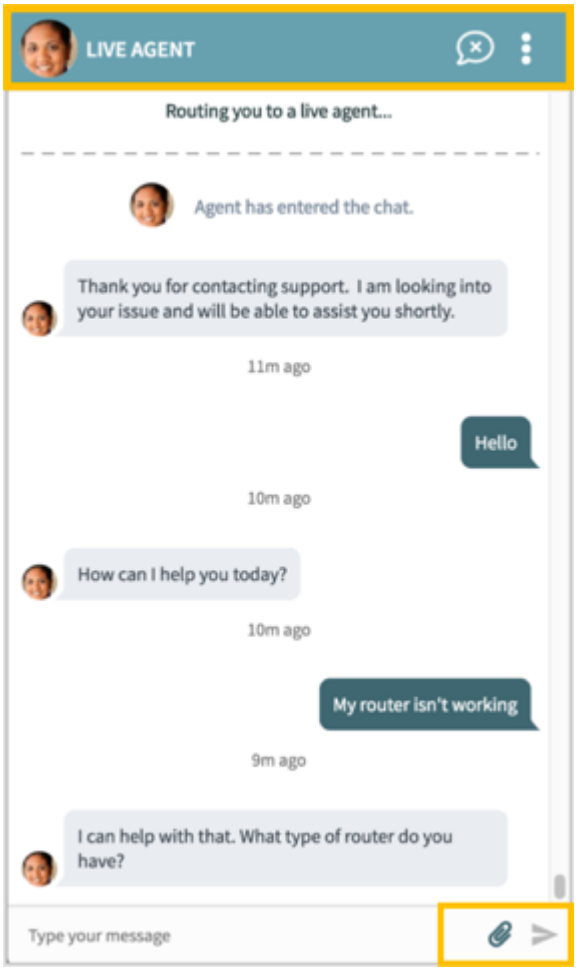


Integrierte Kommunikationskanäle

Service Desk-Mitarbeiter können in Echtzeit mit Kunden über Mitarbeiterchat kommunizieren oder über dieselbe Schnittstelle anrufen.

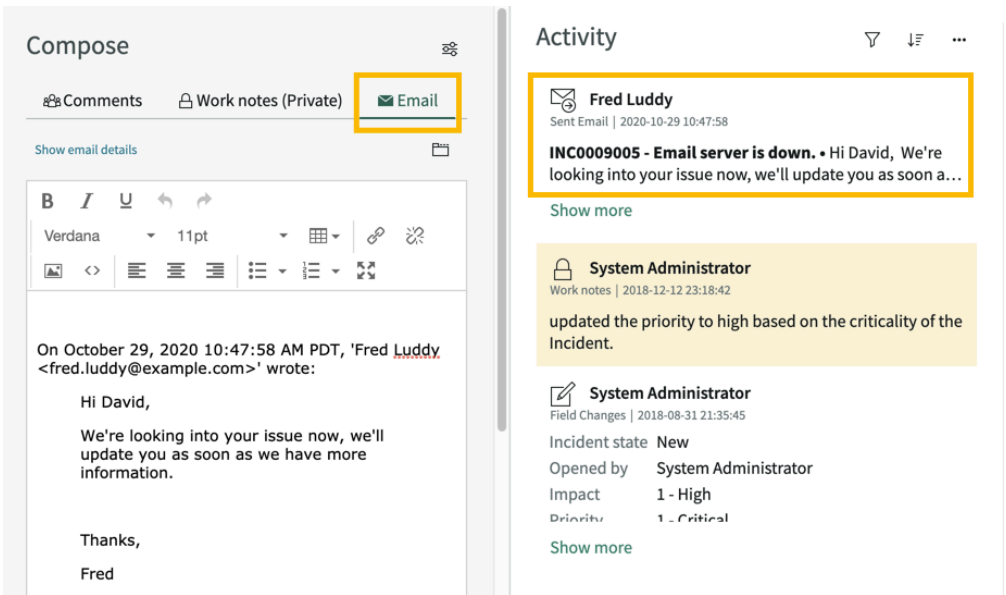
Automatische Übersetzung

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



Integrierter E-Mail-Client

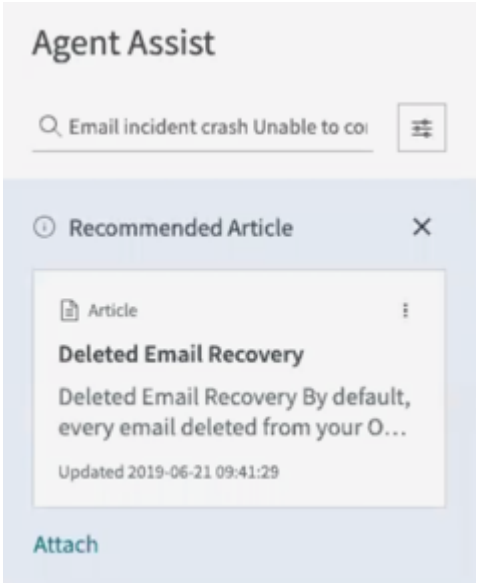
Service Desk-Mitarbeiter können E-Mails nebeneinander lesen und beantworten.



Agent-Unterstützung

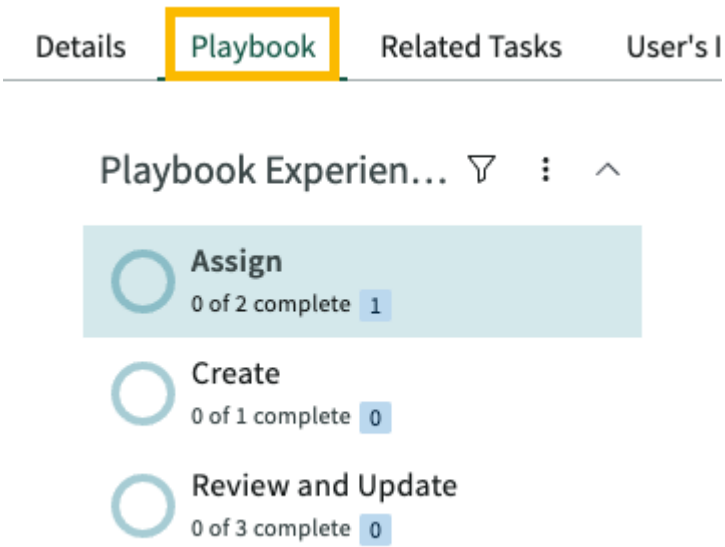
Service Desk-Mitarbeiter können Fälle und Incidents mit von künstlicher Intelligenz unterstützten Empfehlungen schneller schließen.

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



Playbook

Service Desk-Mitarbeiter können Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht ausführen.



Ordnen Sie die Registerkarten des Arbeitsbereichs neu an

Service Desk-Mitarbeiter können Registerkarten entsprechend ihren persönlichen Präferenzen und ihrem Arbeitsstil neu anordnen, indem sie auf Registerkarten klicken und ziehen oder **Strg + Umschalt** und eine Richtungspfeiltaste verwenden.

Arbeitsbereichstypen

In allen -Arbeitsbereichen können Service Desk-Mitarbeiter Probleme finden, lösen und den anfordernden Personen mitteilen, wie sie gelöst werden. Jeder Arbeitsbereich ist auf die Art des Problems zugeschnitten, an dem die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten. Eine Liste der von ServiceNow angebotenen Arbeitsbereiche finden Sie unter Liste der Arbeitsbereiche.

Eingabehilfe

Mithilfe von Barrierefreiheit können Service Desk-Mitarbeiter Verknüpfungen zum Navigieren in Arbeitsbereichslisten verwenden.

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

Tastenkombinationen für Listen

← oder →	Navigieren Sie zwischen Zellen.
bzw. ↓	Zwischen Zeilen navigieren.
Seite auf- oder abwärts	Zur ersten oder letzten Zeile wechseln.
Start oder Ende	Zur ersten oder letzten Zelle in einer Zeile wechseln.
Eingabetaste oder Leertaste	Ändern Sie den Fokus auf eine einzelne Zelle. Verwenden Sie die Tabulatortaste, um innerhalb der Zelle zu navigieren.
Escape-Taste	Ändern Sie den Fokus von einer Zelle zurück auf die Liste.

Browser-Unterstützung für Arbeitsbereiche

Wichtig: Aufgrund erheblicher Leistungsprobleme empfiehlt ServiceNow Kunden, von Internet Explorer 11 zu einem anderen Browser zu migrieren. Weitere Informationen finden Sie unter KB0683275 .

Nächste Schritte

Gehen Sie als Nächstes vor, wenn Sie ein:

- Systemadministrator –Beginnen Sie mit der Einrichtung Ihres Arbeitsbereichs
- Service Desk-Mitarbeiter –Beginnen Sie mit der Verwendung Ihres -Arbeitsbereichs

Liste der Arbeitsbereiche

Liste aller Arbeitsbereiche, die ServiceNow für bestimmte Benutzer und Probleme bietet.

Ein Arbeitsbereich ist eine Suite von Tools, die Service Desk-Mitarbeitern, Fallmanagern, Help Desk-Experten und Managern Tools zur Verfügung stellt, mit denen sie Kundenfragen beantworten und Kundenprobleme lösen können. ServiceNow bietet viele Arbeitsbereiche, die jeweils auf einen bestimmten Benutzer und ein bestimmtes Problem ausgerichtet sind.

Liste der Arbeitsbereiche

Arbeitsbereich

Der Arbeitsbereich für ist der standardmäßig in der ServiceNow-Plattform verfügbare Arbeitsbereich und bietet die Grundlage für gezielte Arbeitsbereiche, die ServiceNow bietet.

Audit-Arbeitsbereich

Der Audit-Arbeitsbereich ist eine Einzelfensteransicht für Audit-Supervisoren und Auditoren, um die gesamte Audit-Zeitleiste und den Audit-Status anzuzeigen, Budget und Ressourcen für Interaktionen nachzuverfolgen, Beobachtungen und Probleme mit hoher Priorität nachzuverfolgen und laufende Kontrolltests und den Fortschritt bei Audit-Aufgaben zu überwachen.

Cloud-Discovery-Arbeitsbereich

Cloud Discovery Workspace bietet eine umfassende Lösung zur Verwaltung der Cloud-Vorgänge Ihres Unternehmens.

CMDB-Arbeitsbereich

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

Der CMDB-Arbeitsbereich ist eine effiziente, zentrale und modernisierte Arbeitsweise. Verwenden Sie den CMDB-Arbeitsbereich, um die CMDB zu durchsuchen, den Zustand und aktuelle Aktivitäten zu überprüfen und auf verschiedene CMDB-Dashboards und Tools zuzugreifen, um Aufgaben in Ihrer Organisation zu unterstützen.

Compliance-Arbeitsbereich

Der Compliance-Arbeitsbereich ist eine einheitliche Oberfläche, über die Sie alle Ihre Aufgaben im Zusammenhang mit Richtlinien, Kontrollzielen, Kontrollen, Problemen und Richtlinienausnahmen verwalten können.

Kontinuierliche Autorisierung und Überwachung

Die kontinuierliche Autorisierung und Überwachung nutzt die sieben vom Risk Management Framework (RMF) definierten Schritte, damit Sie fundiertere Entscheidungen über Ihre Sicherheitslage treffen können.

Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich

Der konfigurierbare CSM-Arbeitsbereich ist eine Anwenderoberfläche, die Service Desk-Mitarbeitern die Tools zur Verfügung stellt, die sie benötigen, um Kundenfragen zu beantworten und Kundenprobleme zu lösen.

Arbeitsbereich für Digital-Portfoliomanagement

Mit dem Arbeitsbereich für Digital-Portfoliomanagement (DPM) von ServiceNow können Sie alle Ihre Lösungen (Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices) von einem zentralen Ort aus verwalten und warten. DPM ruft Daten aus der gesamten ServiceNow-Plattform ab, sodass Sie die Auswirkungen im Kontext der Lösungen sehen, die Sie besitzen oder für die Sie sich interessieren.

DEX Integritätsstatus für Apps und Geräte

DEX Integritätsstatus für Apps und Geräte ist ein zentralisierter Arbeitsbereich zur Überwachung der Leistung, Sicherheit und Compliance des digitalen Arbeitsplatzes.

Arbeitsbereich Enterprise Architecture

Der Enterprise Architecture Workspace ist Teil der Anwendung Application Portfolio Management (APM). Der -Arbeitsbereich ist eine einheitliche Schnittstelle mit mehreren Ansichten, mit denen Sie Ihr Portfolio effizient verwalten können. Sie können diese Ansichten verwenden, um über Ihre Aufgaben, Einblicke, Aufgaben, die Aufmerksamkeit erfordern, die Portfoliointegrität und Dashboards auf dem neuesten Stand zu halten.

Platform Analytics-Arbeitsbereich

Platform Analytics Workspace bietet ein Analytics Center für die Verwaltung aller Next Experience-Analysen.

Arbeitsbereich für Ressourcenmanagement

Mit dem Arbeitsbereich für Ressourcenmanagement erhalten Ressourcenmanager eine zentralisierte Ansicht aller Aufgaben für alle Ressourcen.

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Der Service Operations-Arbeitsbereich ist ein konfigurierbarer Arbeitsbereich, der eine einheitliche Experience für mehrere IT Service Management- und IT Operations Management-Workflows bietet. Konfigurieren Sie Ihre Mitarbeiter-Experience über die einfach zu navigierende Oberfläche des Service Operations-Arbeitsbereichs für ITSM.

Service Operations-Arbeitsbereich für ITOM

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

Der Service Operations-Arbeitsbereich ist ein konfigurierbarer Arbeitsbereich, der eine einheitliche Experience für mehrere IT Operations Management-Workflows bietet. Konfigurieren Sie Ihre Experience über die einfach zu navigierende Oberfläche des Service Operations-Arbeitsbereichs.

Vendor Management Workspace

Überwachen Sie die Leistung der Lieferanten Ihres Unternehmens, und verwalten Sie alle lieferantenbezogenen Informationen mithilfe des Vendor Management-Arbeitsbereichs. Bewerten Sie die Leistung Ihrer Lieferanten mit Leistungskennzahlen (KPIs), die Sie zum Erstellen von Lieferantenmetriken konfigurieren können.

Workforce Optimization for ITSM

Verwalten und steuern Sie die Produktivität Ihres Personals von einem zentralen Ort aus mit Personaloptimierung für ITSM. Mit dieser Anwendung können Sie die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams effizient verwalten, Arbeitszuweisungen an Ihr Team weiterleiten und dessen Leistung überwachen.

Domain Separation in Arbeitsbereich

Diese Übersicht beschreibt die Domänentrennung im -Arbeitsbereich. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

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

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

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

Übersicht

Die Registerkartennavigation Arbeitsbereich unterscheidet sich grundlegend vom typischen UI-Framework: In der Plattform betrachtet ein Service Desk-Mitarbeiter jeweils nur einen Datensatz (mehrere Datensätze können jedoch in separaten Browser-Registerkarten geöffnet sein). Die Registerkartennavigation von Arbeitsbereichunterstützt das Multitasking für Incidents oder Fälle in derselben Browsersitzung.

In der Paris-Version können Service Desk-Mitarbeiter auf einer einzigen Browserregisterkarte des Arbeitsbereichs domänenübergreifend mehrere Aufgaben erledigen.

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

So funktioniert Domain Separation in Arbeitsbereich

Mit Arbeitsbereichinteragieren die Erfüller nicht direkt mit dem Datenmodell (indem sie Domänen über die Domänenauswahl der Plattform auswählen), sondern die Kernfunktionalität wird nahtlos in den Service Desk-Mitarbeiter integriert. Im globalen Header des Arbeitsbereichs ist keine Domänenauswahl vorhanden.

Bei der Interaktion mit vorhandenen Datensätzen:

- Datensätze werden in der Domäne des Datensatzes geöffnet, nicht in der Domänensitzung des Benutzers.
  - Formularlayout: Felder und Werte (Auswahl, Referenzen usw.) werden basierend auf der Domäne des Datensatzes angezeigt.
  - Formularheader: Primäre und sekundäre Felder werden basierend auf der Domäne des Datensatzes angezeigt und können je nach Kunde angepasst werden.
  - Layouts zugehöriger Listen verwenden die Datensatzdomäne des übergeordneten Elements.
  - UI-Aktionen berücksichtigen die Domäne des Datensatzes und zeigen nur an, was zutrifft (z. B. „Bedingung ergibt wahr“).
  - Menüband: Die Menübandkomponenten basieren auf der Domäne des Datensatzes. Alle UI-Aktionen lösen die Datensatzsitzung aus oder übertragen sie auf untergeordnete Datensätze.
  - Wissen und Katalog werden basierend auf den Anwenderkriterien und der Domäne angezeigt, auf die die Benutzersitzung Zugriff hat. Alle angezeigten Datensätze sollten jedoch basierend auf der Datensatzdomäne gefiltert werden.
- Sie können eine optionale Erweiterung für Formulare verwenden, um mithilfe des **Unternehmens-/Account-** Logos im Formularheader Kontextinformationen über das Unternehmen oder die Domäne eines vorhandenen Datensatzes bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularheader im Arbeitsbereich einrichten

Wenn Sie neue Datensätze aus einem Datensatz erstellen (mandantenübergreifende Intelligenz):

Datensätze, die aus einem anderen Datensatz erstellt wurden, erben die Domäne des ursprünglichen Datensatzes.

- Datensätze, die über eine UI-Aktion für einen Datensatz erstellt wurden, übernehmen die Domäne der ursprünglichen Datensatzdomäne.
- Datensätze, die aus einem übergeordneten Datensatz erstellt wurden (z. B. aus einer zugehörigen Liste), übernehmen die Domäne der Domäne des übergeordneten Datensatzes.
- Die neuen Datensatzlasten (Prozess/Daten) in der Domäne, die dem ursprünglichen Datensatz zugewiesen ist. (Zum Beispiel: **Incident** > **Wechseln** > **Incident**

- Neue Interaktionen werden in der Domäne „Geöffnet für“ (nicht der Domäne des Benutzers) erstellt.
- Neue Datensätze können in der Domäne des „Anrufers“ oder „Kontakt“ (z. B. „Geöffnet für“) basierend auf einem vom Administrator konfigurierbaren Interstitial-Formular erstellt werden, das die sichere Erstellung neuer Datensätze in der richtigen Domäne ermöglicht.

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

- Der Benutzer- oder Unternehmensdatensatz wird normalerweise zur Bestimmung der Domäne verwendet (wenn Sie beispielsweise den Benutzer auswählen, wird das Unternehmensfeld ausgefüllt und die Domäne festgelegt). Der Besitzer einer Instanz bestimmt, was die Domäne für diese Instanz in jeder Tabelle festlegt.
- Benutzer mit Zugriff auf mehr als eine Domäne können die Felder mithilfe eines konfigurierbaren, schlanken Formulars ausfüllen und die Domäne festlegen. Der Benutzer wählt Unternehmen oder Konten oder Benutzer aus den Domänen aus, auf die der Erfüller Zugriff hat.
- Die Schaltfläche **Weiter** wird aktiviert, sobald die erforderlichen Felder ausgefüllt sind.
- Anders als bei der Domänenauswahl der Plattform können Service Desk-Mitarbeiter die Domäne des neuen Datensatzes festlegen, ohne ihre Domänensitzung zu ändern.

Hinweis: Das domänenbestimmende Feld muss nicht vorab ausgefüllt oder konfiguriert werden. Es funktioniert ähnlich wie die Plattform. Das Formular wartet, bis der Datensatz gespeichert wird, bevor die domänenspezifische Prozesskonfiguration angezeigt wird.

Neue Funktionen im Paris-Release

Ändern Sie die Domäne eines vorhandenen Datensatzes

- Ein Administrator kann ein bestimmtes Feld konfigurieren, das die Domäne für einen Datensatz steuert, z. B. „Unternehmen“. Dieselbe Funktionalität kann mit den folgenden Systemeigenschaften erreicht werden.
  - glide.sys.domain.domain_determining_field.default
  - glide.sys.domain.domain_determining_field `[table_name]`
  - glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- Wenn das angegebene Feld geändert wird, wird der sys_domain-Wert des Datensatzes auf die Domäne der neuen Referenz festgelegt. Die Domäne des Datensatzes wird geändert.
- Wenn Sie den Change absenden, wird eine Meldung angezeigt, dass die Domäne geändert wird, und warnt vor potenziellem Datenverlust.
- Wenn der Datensatz gespeichert wird, ändert sich der Wert von „sys_domain“, und alle Verweise auf den Datensatz werden gemäß der Geschäftsregel „Domäne – kaskadierende Domäne – Aufgabe“ entfernt.

Domänenbereich ein/aus (Platform Feature Parity)

- Benutzer mit der Rolle „domain_expand_scope“ können den Domänenbereich aus der **UI-Aktion „Domänenbereich ein/aus“** im Formular auswählen.
- Wenn der Datensatzbereich aktiviert ist (Standard), können Sie auf die UI-Aktion klicken, um den Datensatzbereich zu erweitern und alle Daten anzuzeigen, auf die für die Domäne und die untergeordneten Domänen des Benutzers zugegriffen werden kann.
- Wenn der Sitzungsbereich aktiviert ist, können Sie auf die UI-Aktion klicken, um den Datensatzbereich zu reduzieren und nur Daten für die Domäne des aktuellen Datensatzes anzuzeigen.
- Durch Klicken **auf „Domänenbereich ein/aus“** wird der Domänenbereich in einem Datensatz für zugehörige Listenaktionen und Referenzfeldabfragen erweitert.

Weitere Informationen finden Sie unter Domänenbereich .

Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, ein Unternehmen auszuwählen, um ihre Daten anzuzeigen (über „Meine Listen“).

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

Sie können „meine Liste“ für eine kuratierte Liste erstellen oder eine vorhandene Liste nach Unternehmen filtern. Die Domänenauswahl der Plattform verhält sich ähnlich, indem sie Daten basierend auf der Domäne filtert. Wenn Sie einen neuen Fall oder Incident ohne übergeordnetes Element erstellen, beginnen Sie mit der Eingabe in dem Feld zum Bestimmen der Domäne, um die Domäne schnell zu füllen.

Weitere Informationen finden Sie unter Listen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Domänentrennung und Arbeitsbereich-Zielseiten

Auch wenn Sie die Domänentrennung in Arbeitsbereich verwenden, sind Zielseiten eine Option. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Arbeitsbereich-Zielseiten

Zielseiten sind die Seiten, die Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden, wenn sie den Arbeitsbereich öffnen. Die Seiten umfassen in der Regel Folgendes:

- Visualisierungen und Widgets für Platform Analytics, z. B. „Anzahl offener Probleme“
- Listen von Datensätzen, z. B. alle Datensätze, die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind

Beachten Sie die folgenden Richtlinien, um Arbeitsbereichs-Zielseiten einzurichten, wenn Sie die Domänentrennung verwenden.

Erstellen einer Seite

Administratoren können Zielseiten erstellen, die domänengetrennt sind und bestimmte Einstellungen (wie „Aktiv“) domänenweise überschreiben (sys_override).

Hinweis: „Macroponents“ sind nicht domänengetrennt. Alle Änderungen an Macroponents wirken sich auf alle Zielseiten aus, die den in diesem Referenzfeld gespeicherten Wert verwenden.

Vorhandene Seite in einer Subdomäne bearbeiten

- Benutzer in einer Subdomäne können die globalen Seiten bearbeiten.
- Wenn ein Benutzer eine Überschreibung in einer Subdomäne erstellt (z. B. um den Namen oder das Element innerhalb von Komponenten zu ändern), werden die Änderungen auf der globalen Seite gespeichert.
- Durch das Hinzufügen einer Seite in einer Subdomäne wird die globale Seite geändert. Dadurch wird nicht die Domäne der Seite geändert, sondern die Definition der Seite selbst bearbeitet.
- Um eine Änderung in einer Subdomäne vorzunehmen, müssen Benutzer eine Kopie in der Domäne erstellen, die sie bearbeiten möchten, und dann die neue Seite bearbeiten.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereichs-Zielseiten.

Arbeitsbereich Domain Separation-Plugins und -Tabellen

Wenn Sie Domain Separation in Arbeitsbereichverwenden, benötigen Sie die Domain Separation-Plugins und Tabelleneigenschaften. Mit der Domänentrennung können Sie Daten,

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

Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Plugins

Arbeitsbereich Die Domain Separation verwendet das Plugin „Platform Domain Separation“. Wenn Sie das Plugin „Domain Separation“ aktivieren, werden die folgenden Funktionen für Arbeitsbereichaktiviert:

Sie erstellen eine Prozesstrennung nach Datensatzdomäne. Dies umfasst:

- Formularlayout
- UI-Aktionen
- Formularheader
- Zugehörige Listen
- Richtlinie
- Client-Skripts
- Business-Regeln
- Referenzwerte

Domäne ändern und Domänenbereich ein/aus.

Mandantenübergreifende Intelligenz

Hinweis: Wenn Sie neue Datensätze aus zugehörigen Listen erstellen, verwenden Sie die Domäne des übergeordneten Datensatzes.

Der Datensatzdomänenkontext gilt automatisch für alle Formularkomponenten. Intern wird der Datensatzdomänenkontext allen eingeschlossenen GraphQL- Abfragen hinzugefügt.

Plugin-Konfiguration

Diese Funktionen erfordern eine zusätzliche Konfiguration:

Wenn Sie ein Vorformular so konfigurieren, dass eine Domäne ausgewählt wird, bevor Sie einen neuen Datensatz ohne übergeordnetes Element erstellen (Domäne unbekannt):

- Wenn die Domäne nicht übergeben wird und der Benutzer Zugriff auf mehrere Domänen hat, kann er aufgefordert werden, die Domäne einzugeben, die das Feld bestimmt, bevor ein Datensatz erstellt wird.
- Zur Unterstützung des Service Desk-Mitarbeiters können zusätzliche Felder angegeben werden (z. B. Kurzbeschreibung oder Notizen). Das Vorformular jedoch:
  - Zeigt nur das Feld zur Bestimmung der Standarddomäne oder die für eine bestimmte Tabelle angegebenen Felder an.
  - Unterstützt keine abhängigen Felder.
  - Unterstützt keine dynamischen Referenzqualifizierer.
  - Unterstützt keine UI-Richtlinien oder Client-Skripts.
  - Überschreibungen des Wörterbuchs werden nicht unterstützt.
- Dieses Interstitial-Formular verhält sich ähnlich wie der Plattform-Assistent oder Interceptor.

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

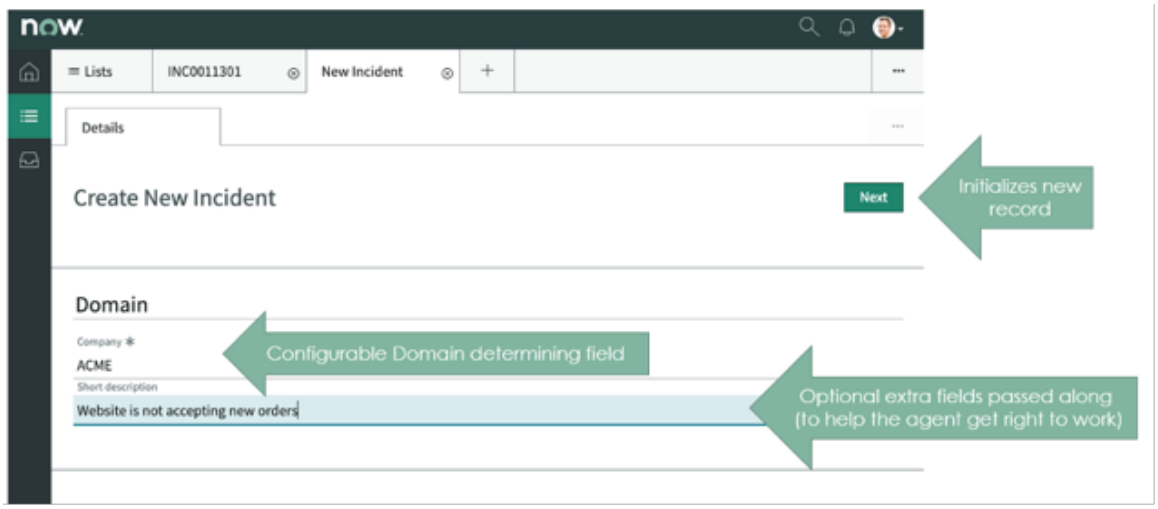
- Der neue Datensatz wird mit Werten aus dem vorherigen Formular initialisiert, wobei die Prozesse auf der ausgewählten Domäne basieren:
  - Business-Regeln
  - Formularlayout
  - UI-Aktionen
  - Zugehörige Listen
  - UI-Richtlinien
  - Client-Skripts

  Referenzfelder zeigen nur für die Domäne zulässige Werte an.

Tabellen

Das domänenbestimmende Feld (Standard und nach Tabelle) wird über die Systemeigenschaften konfiguriert:

- glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- glide.sys.domain.domain_determining_field.default
- glide.sys.domain.domain_determining_field.[table_name]



Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mit Arbeitsbereich installierte Komponenten

Die vollständige Installation von Arbeitsbereich enthält nicht nur das Plugin „com.agent_workspace“, sondern auch Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Plugins

Standardmäßig ist Arbeitsbereich (com.agent_workspace) für alle Instanzen aktiv. Um eine Liste aller zusätzlich installierten Plugins zu erhalten, suchen Sie in der Liste der Plugins nach „workspace“.

Installierte Tabellen

Die folgende Tabelle zeigt viele der Tabellen, die mit Arbeitsbereichinstalliert werden.

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

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsbereich – Konfiguration für globale Suche [sys_aw_global_search_config]	Stellt die Standardsucheinstellungen für die globale Suche in bereit Arbeitsbereich
Arbeitsbereich-Formularkopf [sys_aw_form_header]	Definiert die Felder, die im Header eines Formulars angezeigt werden
Meine Arbeitsbereichsliste [sys_aw_my_list]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Erstellen einer eigenen gefilterten Liste in Arbeitsbereich
Arbeitsbereichsliste [sys_aw_list]	Erstellt gefilterte Listen für Anwender in Arbeitsbereich aus dieser Tabelle
Listenkategorie des Arbeitsbereichs [sys_aw_list_category]	Erstellt Kategorien, für die gefilterte Listen organisiert werden Arbeitsbereich
Arbeitsbereicheinstellungen [sys_aw_master_config]	Greift auf globale Sucheinstellungen zu und weist einen Servicekatalog für zu Arbeitsbereich
Arbeitsbereich – Neues Menüelement [sys_aw_new_menu_item]	Bestimmt die Datensätze, die Service Desk-Mitarbeiter in über das Menü „Neuer Datensatz“ erstellen können Arbeitsbereich
Menübandeinstellungen [sys_aw_ribbon_setting]	Bestimmt die Menübandkomponenten, die in einem Menüband angezeigt werden

Informationen zu zusätzlichen Arbeitsbereich -Konfigurationsoptionen finden Sie unter Arbeitsbereich einrichten.

Mitarbeiterchat

Mitarbeiterchat ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die direkte Interaktion mit anfordernden Personen über die Chat-Funktion.

Das Chatsystem beginnt mit dem virtuellen Chat, einem autonomen Chat mit künstlicher Intelligenz. Eine anfordernde Person kann über einen virtuellen Chat einen Chat mit einem Servicemitarbeiter anfordern. Dieser Chat heißt Mitarbeiterchat. Konfigurieren Sie Mitarbeiterchat, damit Kunden im Chat mit einem Servicemitarbeiter Fragen stellen und Informationen erhalten können. Über Mitarbeiterchatkönnen Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden kommunizieren, Incident- oder Falldatensätze erstellen oder Chats an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen.

Mitarbeiterchat verwendet ein persistentes Widget für Chatunterhaltungen auf jeder Portalseite des von Ihnen verwendeten -Portals. Sie können Zuweisungsregeln festlegen, um Chatunterhaltungen zu ermöglichen und den besten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zu erreichen, der über die nötigen Kapazitäten und Kompetenzen für den Auftrag verfügt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Chat bei Bedarf an einen anderen Service Desk-

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

Mitarbeiter übertragen. Service Desk-Mitarbeiter können Antwortvorlagen verwenden, um anfordernden Personen wiederverwendbare, konsistente Nachrichten zu ermöglichen.

In San Diegowurde Mitarbeiterchat von Arbeitsbereich nach Konversations-Schnittstellenverschoben. Allgemeine Informationen finden Sie unter Konversations-Schnittstellen . Ausführliche Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat .

Startet in Ihrem Arbeitsbereich

Verwenden Sie den -Arbeitsbereich, um interne oder externe Probleme von anfordernden Personen zu suchen und zu lösen.

Das folgende Video zeigt ein Beispiel für die Lösung eines incident mithilfe des -Arbeitsbereichs.

Mitarbeiterbereich verwenden

Ihr allgemeiner Workflow mit Arbeitsbereich ist:

1. Suchen Sie ein Problem, an dem Sie arbeiten möchten.
2. Bearbeiten Sie das Problem, um eine Lösung zu finden.
3. Teilen Sie der anfordernden Person die Lösung mit.

Weiter

Machen Sie sich mit der Verwendung des Arbeitsbereichs vertraut, indem Sie einige Tutorialsdurcharbeiten.

Erfahren Sie, wie Sie das verwenden Arbeitsbereich

Verwenden Sie die Tutorials, um durch viele Teile des Arbeitsbereichs zu gehen, die Sie regelmäßig verwenden werden.

Die folgenden Tutorials sind enthalten, um Ihnen ein Gefühl für die Funktionsweise des -Arbeitsbereichs zu vermitteln:

- An Problemen arbeiten, die bereits in der Datenbank enthalten sind.
- Bearbeiten Sie Probleme, die durch Telefonanrufe oder Chats eingegangen sind.

> **Hinweis:** Die Anwenderoberfläche kann zwischen dem klassischen Arbeitsbereich und dem UIB-Arbeitsbereich variieren, die Funktionalität der Funktionen ist jedoch identisch.

Sobald Sie beide Tutorials abgeschlossen haben, sollten Sie ein Gefühl für die Funktionen des Arbeitsbereichs haben. Die Themen nach den Tutorials enthalten detaillierte Anweisungen zur Verwendung aller Funktionen im Arbeitsbereich.

Arbeitsbereich-Tutorial für Service Desk-Mitarbeiter, die mit einem Datensatz beginnen

Führen Sie die Schritte in diesem Tutorial aus, um eine Vorstellung davon zu bekommen, wie Sie den -Arbeitsbereich verwenden können, wenn Sie mit einer bereits in der -Datenbank gespeicherten Aufgabe beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

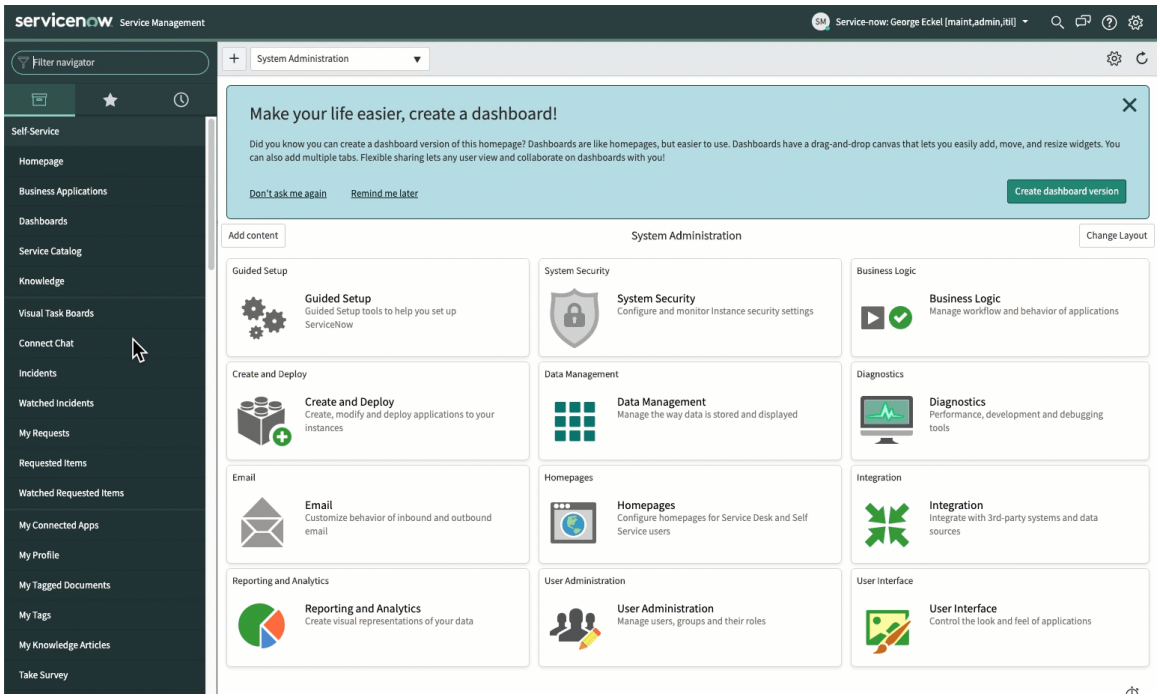
Verwenden Sie den Arbeitsbereich für:

Automatische Übersetzung

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

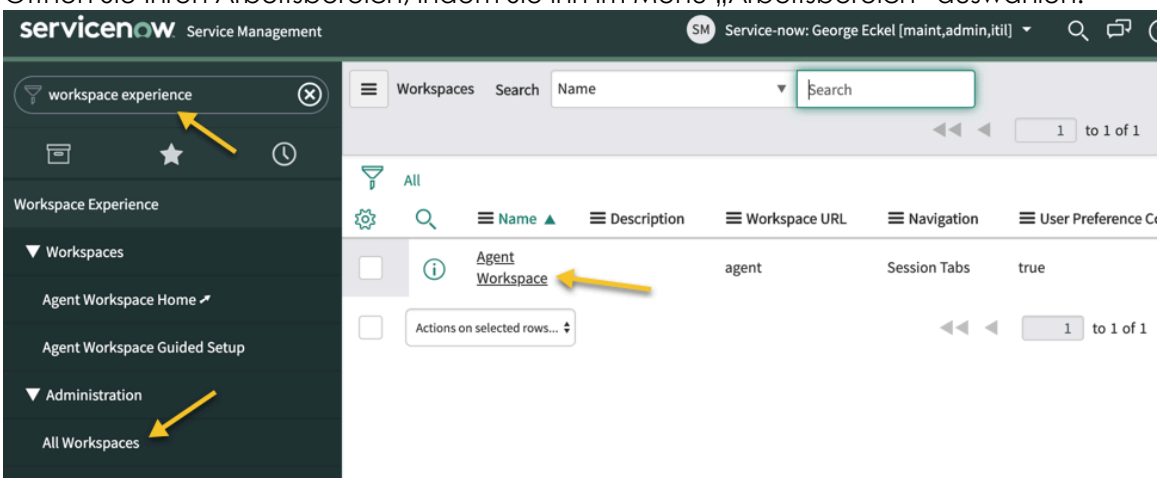
1. Suchen Sie eine Aufgabe, an der Sie arbeiten möchten.
2. Recherchieren Sie, um die Aufgabe zu lösen.
3. Teilen Sie der anfordernden Person die Lösung mit, oder geben Sie Notizen für sich selbst und andere Service Desk-Mitarbeiter ein, die Ihren Fortschritt bei der Suche nach einer Lösung dokumentieren.

Die folgende Grafik bietet einen schnellen Überblick über das Finden und Lösen eines Problems.



Prozedur

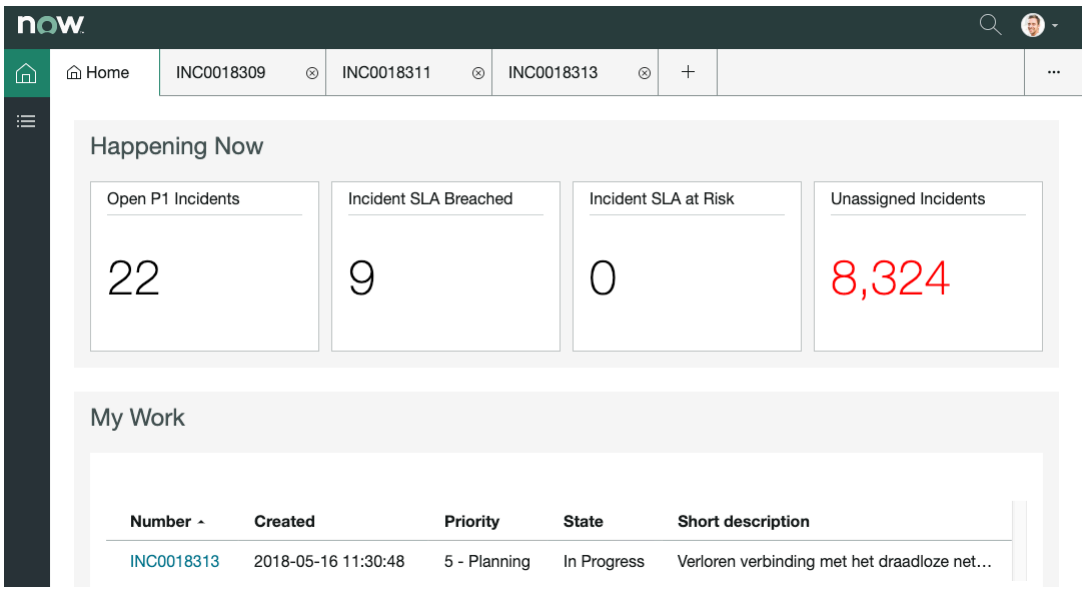
1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich, indem Sie ihn im Menü „Arbeitsbereich“ auswählen.



Hinweis: In der vorherigen Abbildung sehen Sie in den Anwendungsmodulen **die Startseite des Mitarbeiterbereichs**. Sie können darauf klicken, um Arbeitsbereichzu öffnen. Die folgenden Schritte richten sich an Sie, wenn Sie einen anderen Arbeitsbereich verwenden.

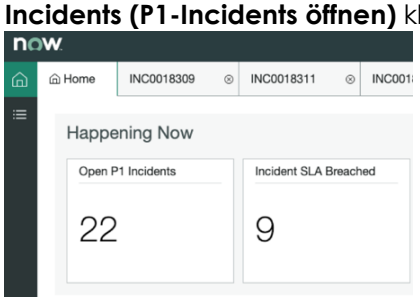
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

2. Klicken Sie auf den Namen Ihres Arbeitsbereichs, und klicken Sie dann unter „Zugehörige Links“ auf **Arbeitsbereich öffnen**.
   Ihr Arbeitsbereich wird geöffnet.
3. Melden Sie sich bei Ihrem Arbeitsbereich an.

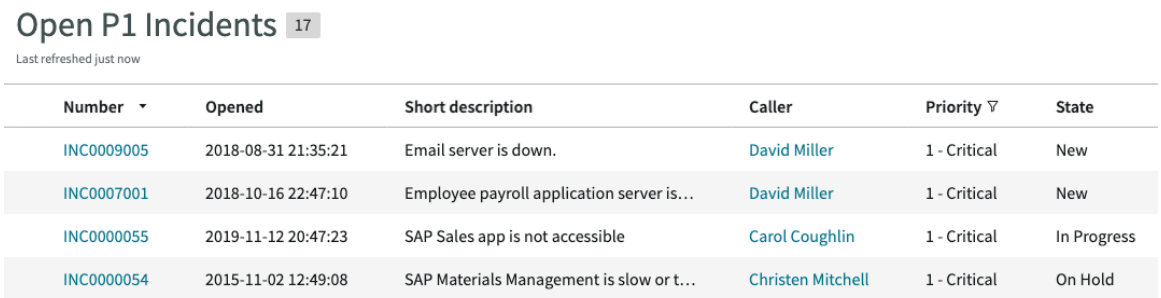


Als Erstes müssen Sie herausfinden, woran Sie arbeiten müssen. Sie können dies tun, indem Sie sich die Elemente auf der -Zielseite ansehen (siehe Abbildung). Oder Sie können direkt zur Liste der offenen, zu lösenden Probleme wechseln. Mal sehen, wie beides geht.

4. Zeigen Sie P1-Incidents an, die nicht gelöst wurden, indem Sie auf der Zielseite **auf Open P1 Incidents (P1-Incidents öffnen)** klicken.



Eine Liste der geöffneten P1-Incidents.



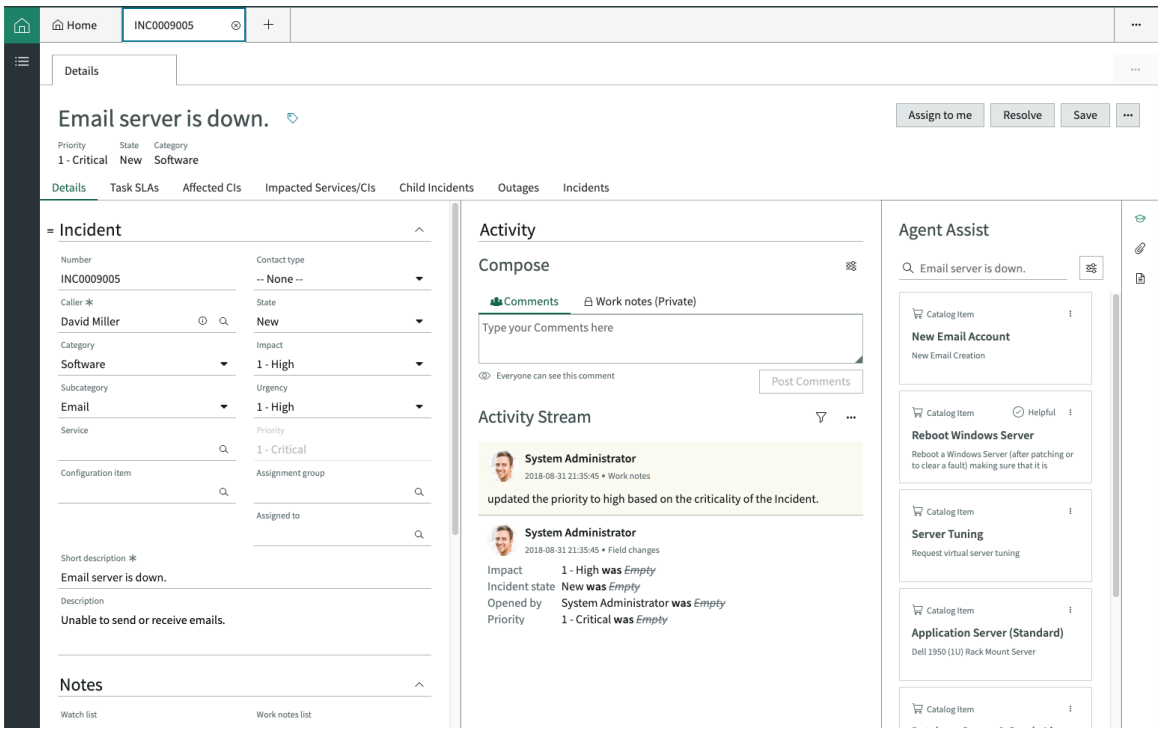
Diese Anzeige wird als Listenansicht bezeichnet. Es handelt sich um eine Liste von Datensätzen, in diesem Fall Incident-Datensätze. Normalerweise klicken Sie auf einen der Datensätze, um ihn zu öffnen. Bevor Sie dies tun, sehen wir uns an, wie Sie sonst noch von einer Liste aus beginnen können, um eine Aufgabe zu finden, an der Sie arbeiten möchten.

5. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ) im linken Edge-Menü.

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

Auf der Registerkarte Listen werden die Gruppen von Datensätzen angezeigt, die Sie als Listen öffnen können. Sie können beispielsweise **Alle Probleme** oder **Alle Change-Anforderungen**öffnen.

6. Klicken Sie auf der Registerkarte Listen unter **Incidentsauf Öffnen**.
   Eine Liste offener Incidents wird angezeigt. Lassen Sie uns herausfinden, was das Problem ist, und es lösen.
7. Klicken Sie auf einen Incident.
   Der Datensatz wird in der so genannten Datensatzansicht geöffnet.



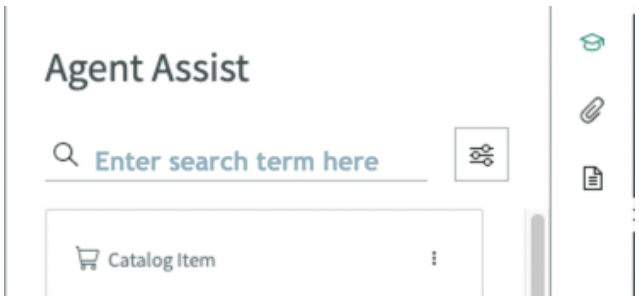
Von oben nach unten ist Folgendes zu beachten:

- Dieser Datensatz befindet sich auf einer Registerkarte mit der Bezeichnung INC000905. Sie können weitere Incidents öffnen, ohne diesen zu schließen. Wie? Klicken Sie auf das Listensymbol ( ) und anschließend auf einen weiteren Incident. Sie können jederzeit von Datensatz zu Datensatz springen, indem Sie auf die Registerkarten klicken.
- Im Formularheader wird die Kurzbeschreibung des Datensatzes angezeigt: „E-Mail-Server ausgefallen“. Der Formularheader entspricht dem Titel des Incident-Datensatzes.
- Unter diesem Titel im Formular-Header befinden sich allgemeine Informationen, einschließlich der Bedeutung der Aufgabe (**Priorität**), der Angabe, ob sie bearbeitet wurde (**Status**) und der Art des Incidents (**Kategorie**).
- Unten auf der Registerkarte **Details** werden viele Details im Datensatz angezeigt. Dieser Abschnitt wird als Formularbereich bezeichnet. Beachten Sie, dass Sie in diesem Abschnitt einen Bildlauf durchführen können. Sie können in diesem Abschnitt Informationen eingeben, z. B. wenn Sie zusätzliche Informationen von der anfordernden Person erhalten.

Im Bereich **Aktivität** können Sie im Wesentlichen mit der anfordernden Person kommunizieren oder sich selbst oder anderen Service Desk-Mitarbeitern Notizen zu Ihrem Fortschritt bei der Bearbeitung dieses Incidents machen. Auf der anderen Seite können Sie im kontextbezogenen Seitenbereich nach Lösungen für die vorliegende Aufgabe suchen.

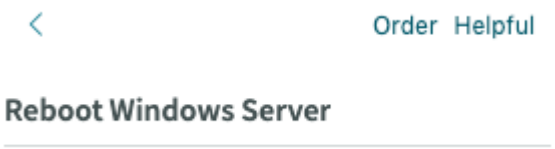
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

8. Klicken Sie sich durch die Registerkarten neben der Registerkarte **Details**, um Informationen zum geöffneten Datensatz abzurufen, z. B. die Servicelevel-Vereinbarung (Aufgaben-SLAs) für diese Aufgabe, möglicherweise betroffene kontinuierliche Integrationen (Betroffene CIs), vom Incident betroffene Services und zugehörige Incidents, Ausfälle usw.
   Diese Elemente, die wie Registerkarten funktionieren, werden als Menü „Zugehörige Elemente“ bezeichnet.
9. Klicken Sie **auf Mir zuweisen**, um an diesem Incident zu arbeiten.
10. Scrollen Sie im Kartenstapel in Agent Assist nach unten, um dieses Problem zu beheben. Der Kartenstapel befindet sich auf der Seite. Wenn keine Karte angezeigt wird, die eine Lösung vorschlägt, können Sie neben dem Suchsymbol ( ) einen Suchbegriff eingeben. Beachten Sie, dass der Arbeitsbereich automatisch den Wert des Felds Kurzbeschreibung aus dem Datensatz in das Suchfeld eingegeben und diesen für die Suche verwendet hat.



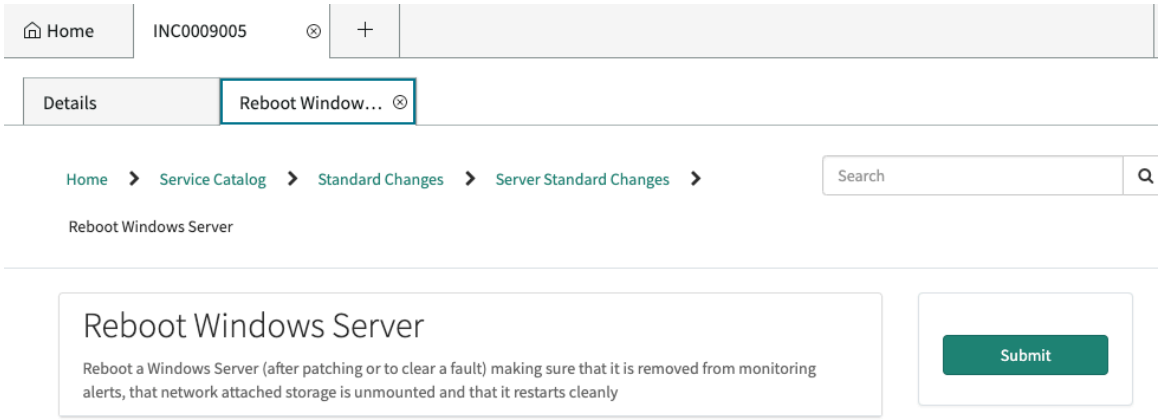
11. Klicken Sie auf die Karte, wenn dies so aussieht, als ob die Karte **„Windows Server neu starten“** die gewünschte Lösung ist.

    Agent Assist bietet Ihnen die Möglichkeit, einen Neustart zu bestellen.



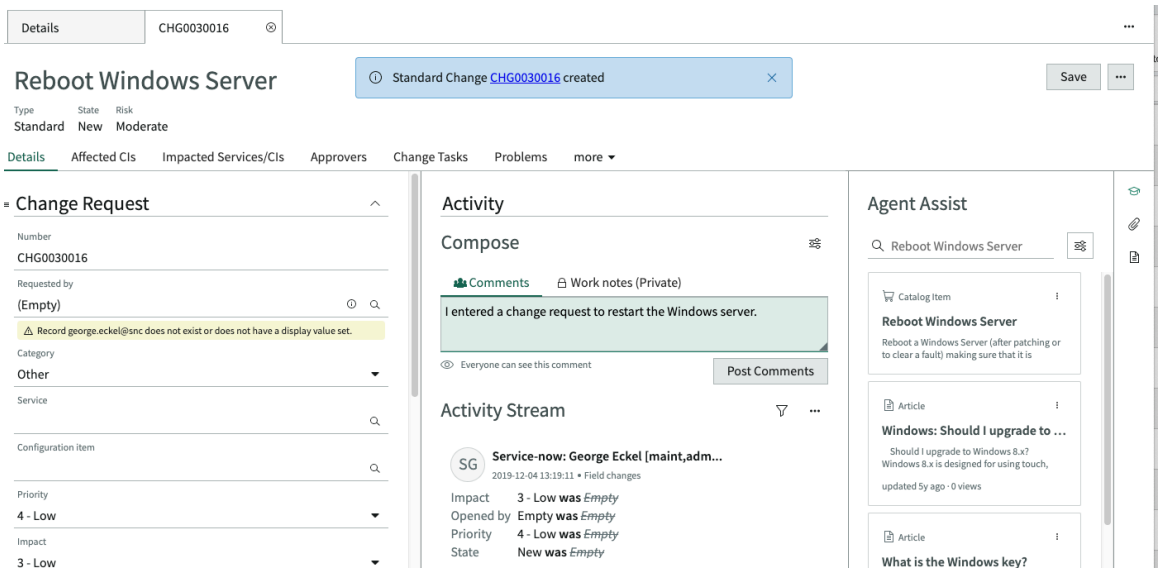
12. Klicken Sie auf **„Hilfreich“**, um der Predictive Intelligence-Software eine Anleitung zu geben, dass dies eine gute Lösung für diesen Incident ist.
13. Klicken Sie auf **Reihenfolge**, um durch eine Change-Anforderung den Windows-Server neu zu starten.
    Beachten Sie, dass eine neue Registerkarte als untergeordnete Registerkarte derselben Incident-Registerkarte angezeigt wird. Auf diesen untergeordneten Registerkarten können Sie mehrere Aufgaben auf einem Bildschirm ausführen. Alle untergeordneten Registerkarten beziehen sich auf denselben Incident, der auf der Registerkarte oben angezeigt wird.

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



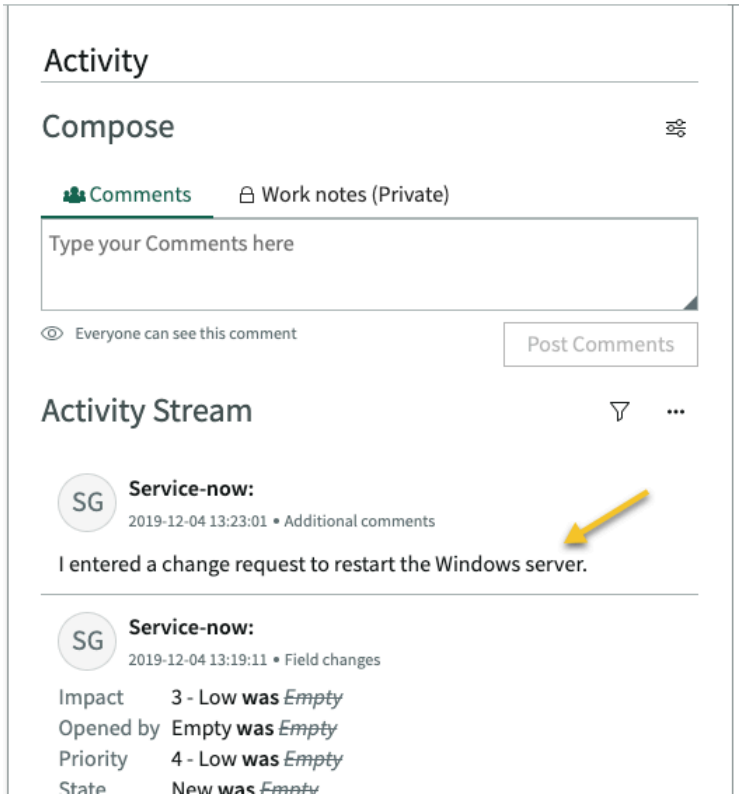
14. Wenn Sie dieses Problem wirklich lösen würden, klicken Sie auf **Absenden** und dann auf die Option zum Speichern der Change-Anforderung.
Das System würde dann die Change-Anforderung erstellen, die dann von jemandem ausgeführt wird.
15. Dokumentieren Sie, was Sie getan haben.

    Klicken Sie unter **Aktivität**im Feld **Verfassenauf Kommentare**, und geben Sie der anfordernden Person eine Notiz ein, in der Sie Ihre Vorgehensweise erklären.



16. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
Arbeitsbereich sendet Ihren Kommentar an die anfordernde Person und fügt ihn auch dem **Aktivitätenstrom**hinzu, bei dem es sich um den Verlauf der von Ihnen durchgeführten Kommunikationen und Aktionen handelt.

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



17. Klicken Sie auf **Arbeitsnotizen (privat)**, geben Sie einen Kommentar ein, und klicken Sie **auf Kommentare veröffentlichen**, um Informationen zu speichern, die nur andere Service Desk-Mitarbeiter sehen.
    Sie können diese interne Kommentarfunktion verwenden, wenn Sie ein Problem nicht vollständig gelöst haben, aber dokumentieren möchten, was Sie für andere Service Desk-Mitarbeiter oder sich selbst getan haben, wenn Sie später zum Problem zurückkehren.
18. Scrollen Sie im Formularbereich zum Abschnitt **Lösungsdetails**, und gehen Sie wie folgt vor.

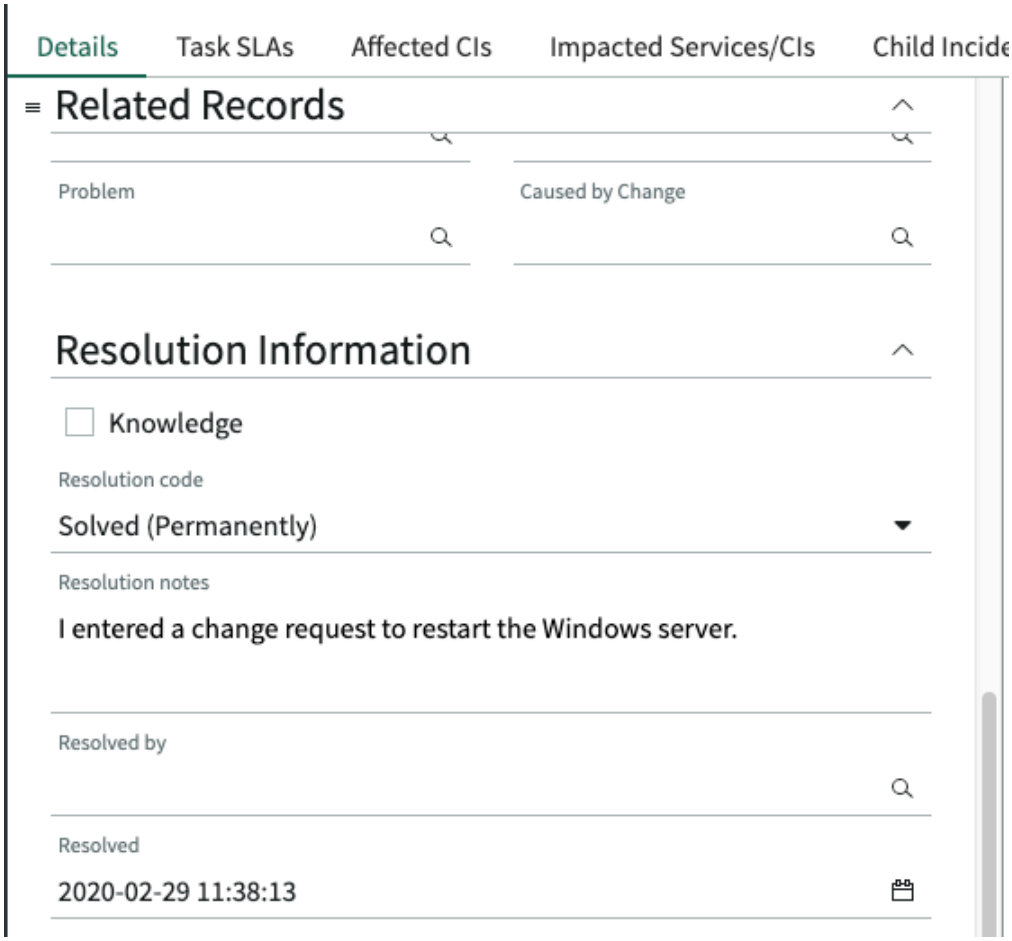
    a. Klicken Sie unter **Lösungscode**auf eine der Auswahlmöglichkeiten im Menü, z. B. **Gelöst (dauerhaft)**.

    b. Geben Sie im **Feld Lösungshinweise**eine Beschreibung Ihrer Lösung ein.

    c. Wählen Sie unter **Gelöst von**Ihren Namen aus.

    d. Wählen Sie unter **Gelöst**das Datum und die Uhrzeit der Lösung aus.

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



Diese Informationen werden Teil des Datensatzes.

19. Wenn Sie das Problem nicht gelöst haben, Ihren Fortschritt jedoch speichern möchten, klicken Sie auf **Speichern**.
20. Wenn Sie das Problem gelöst haben, klicken Sie auf **Gelöst**.
    Der Incident wird nicht mehr in der Liste der offenen Datensätze angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie sind durch das Suchen und Lösen eines Incidents gelaufen, der in der Datenbank enthalten war. Sehen Sie sich als Nächstes die Lösung eines Problems an, das durch einen Anruf oder Chat eingegangen ist.

Arbeitsbereich-Tutorial für Service Desk-Mitarbeiter, die mit einem Chat beginnen

Gehen Sie dieses Tutorial durch, um eine Vorstellung davon zu bekommen, wie Sie den Arbeitsbereich verwenden können, wenn Sie eine Aufgabe per Telefon oder Chat erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

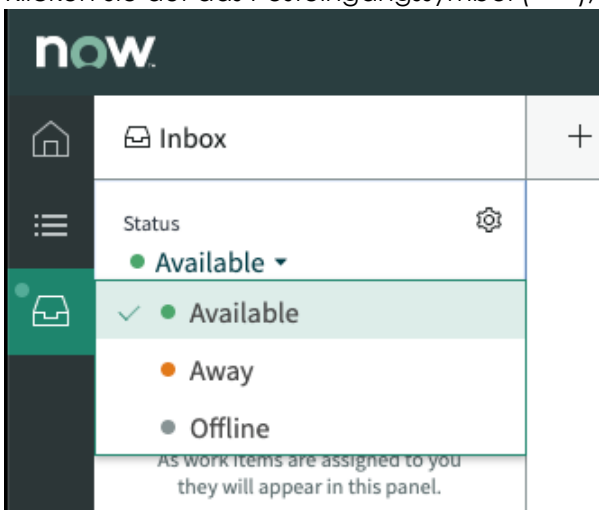
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Tutorial beginnt mit einem Service Desk-Mitarbeiter, der an einer Anforderung arbeitet, die mit einem Chat gestartet wurde. Der Workflow wäre fast identisch, wenn das Problem mit einem Anruf beginnen würde.

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

Prozedur

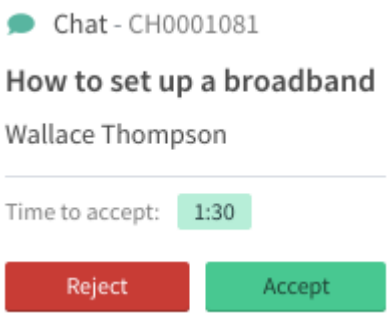
1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf den Namen Ihres Arbeitsbereichs.
2. Klicken Sie auf den Namen Ihres Arbeitsbereichs, und klicken Sie dann unter „Zugehörige Links“ auf **Arbeitsbereich öffnen**.
3. Melden Sie sich bei Ihrem Arbeitsbereich an.
4. Klicken Sie auf das Posteingangssymbol ( ), und setzen Sie Ihren Status auf **Verfügbar**.



Der grüne Kreis oben links im Symbol zeigt, dass Ihr Status **Verfügbar**ist. Oben rechts neben dem Symbol

wird eine Zahl angezeigt, wenn ein oder mehrere Chats zur Beantwortung verfügbar sind.

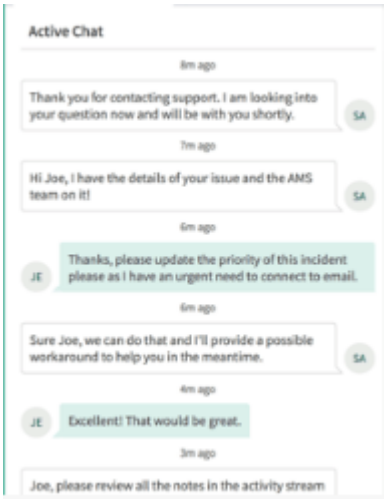
5. Klicken Sie auf den Posteingang, um einen Chat zu öffnen.
Sie haben die Möglichkeit, den Chat zu akzeptieren.



Der Zähler **Zeit bis zur Annahme** zeigt an, wie viel Zeit Sie haben, um den Chat anzunehmen. Wenn der Zähler Null erreicht, wird die Chatmöglichkeit aus Ihrem Posteingang ausgeblendet.

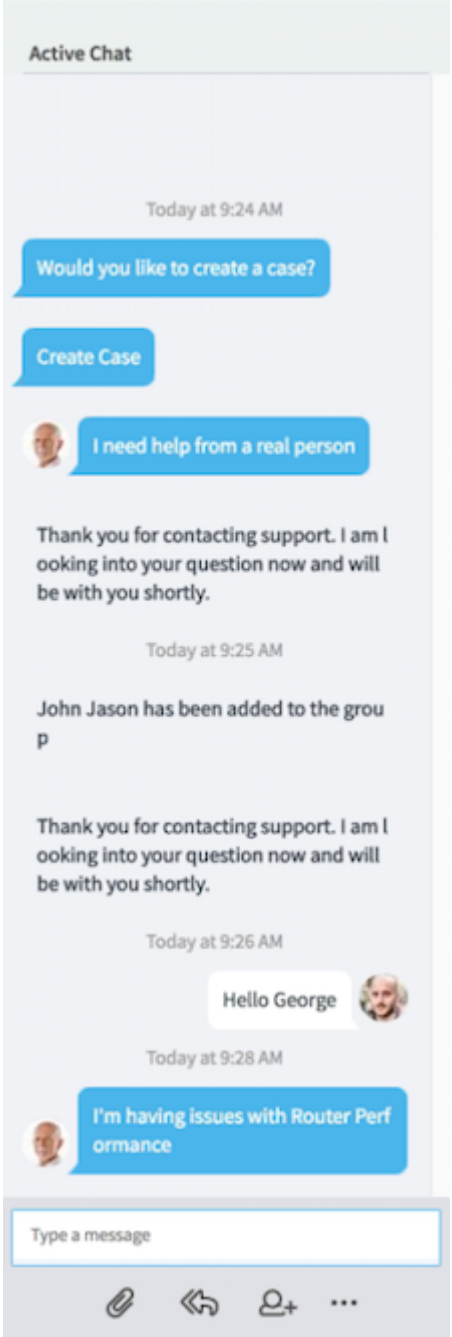
6. Klicken Sie auf **Akzeptieren**.
Das Chat-Fenster wird angezeigt, und der Arbeitsbereich erstellt automatisch einen Interaktionsdatensatz, weist ihn Ihnen zu und trägt ihn in die Datenbank ein.

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



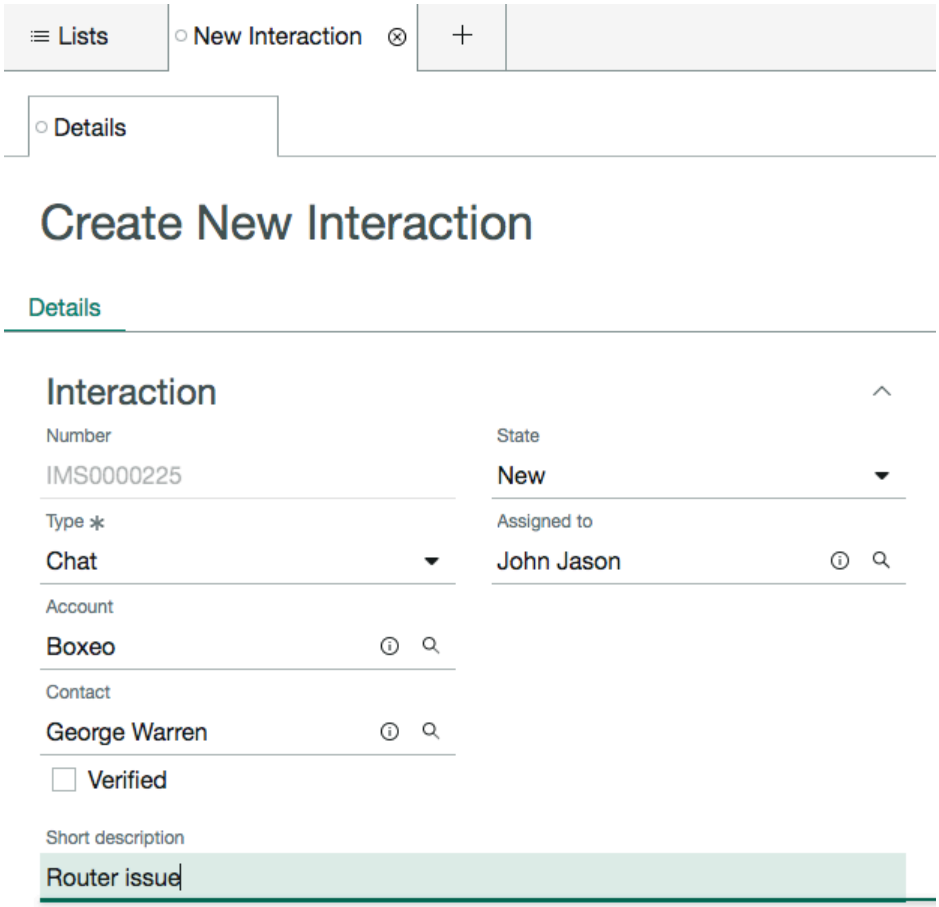
7. Chatten Sie mit der anfordernden Person, um herauszufinden, was das Problem ist.

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



8. Fügen Sie dem Interaktionsdatensatz Informationen über den Kunden und das Problem hinzu.

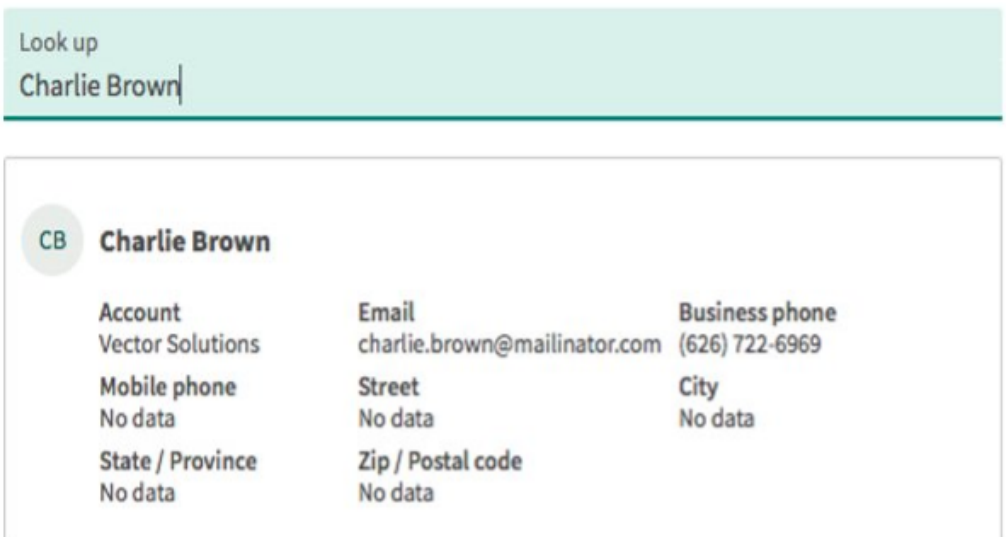
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



9. Wahlweise: Sie können die Informationen des Kunden überprüfen, indem Sie auf die Schaltfläche **Kontakt überprüfen** oder UI-Aktion **Kunde überprüfen** klicken.

Hinweis: Nicht alle Arbeitsbereiche verfügen über diese Schaltflächen.

Ein Modal mit persönlichen Informationen zum Kontakt oder Kunden wird angezeigt. Sie können die anfordernde Person um diese Informationen bitten, um ihre Identität zu bestätigen.



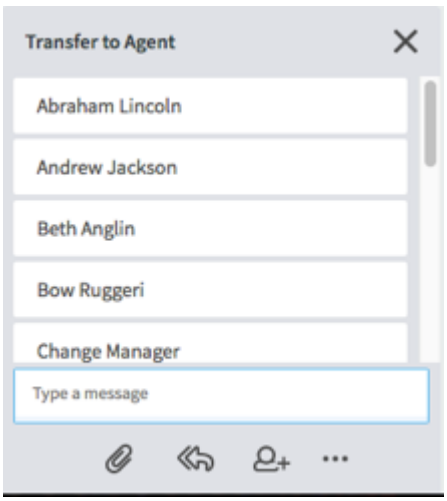
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

10. Wahlweise: Sie können den Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen, der mehr Erfahrung mit dem Problem hat.

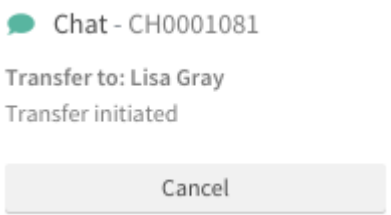
a. Klicken Sie in der Symbolleiste „Aktion“ im Bereich Aktiver Chat auf das Symbol Transfer Agent ( ).

b. Wählen Sie im Fenster An Service Desk-Mitarbeiter übertragen den Service Desk-Mitarbeiter aus, der den Chat empfangen soll, und geben Sie eine Nachricht an diesen Service Desk-Mitarbeiter ein.

Hinweis: Nur der aktuelle Besitzer eines Chats kann den Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen. Andernfalls ist die Schaltfläche „Übertragen“ deaktiviert.

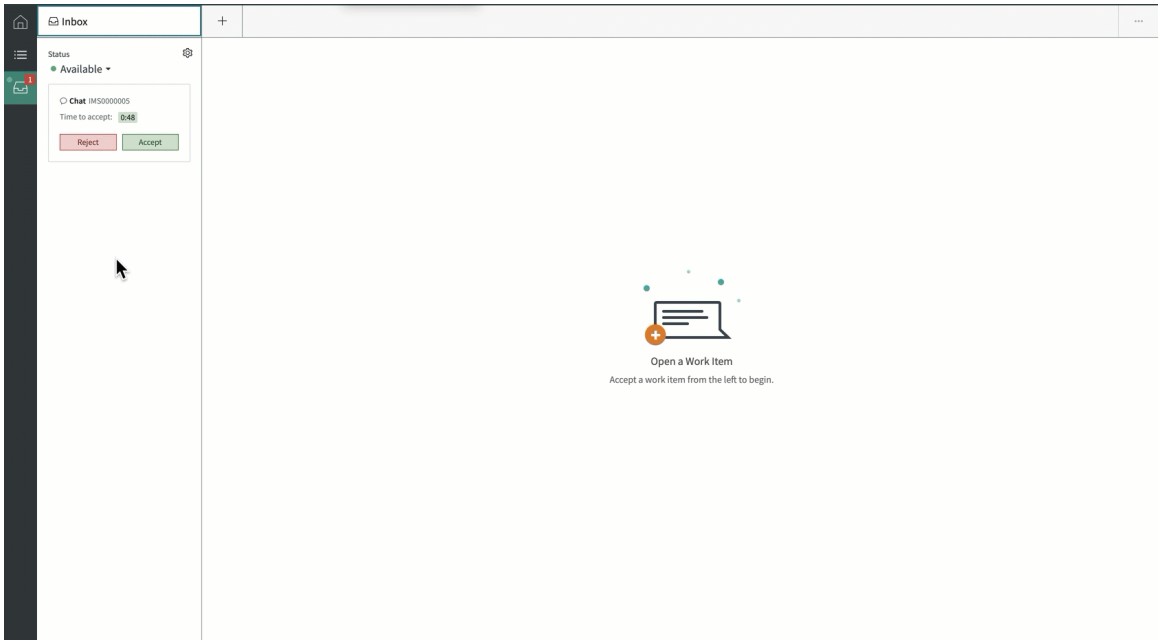


Der übertragene Chat wird im Bereich Warteschlangen für den empfangenden Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt. Der empfangende Service Desk-Mitarbeiter kann die Übertragungsanforderung annehmen oder ablehnen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung akzeptiert, erhalten Sie eine Bestätigung.



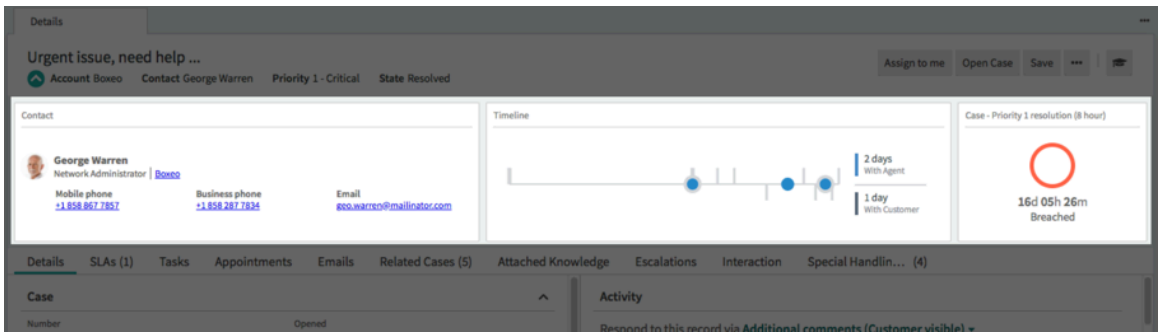
11. Nach dem Chatten können Sie aus diesem Interaktionsdatensatz einen Incident erstellen. Klicken Sie auf **Incident erstellen**, um einen Incident zu erstellen und die Informationen aus der Interaktion in den Incident-Datensatz zu übertragen.

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

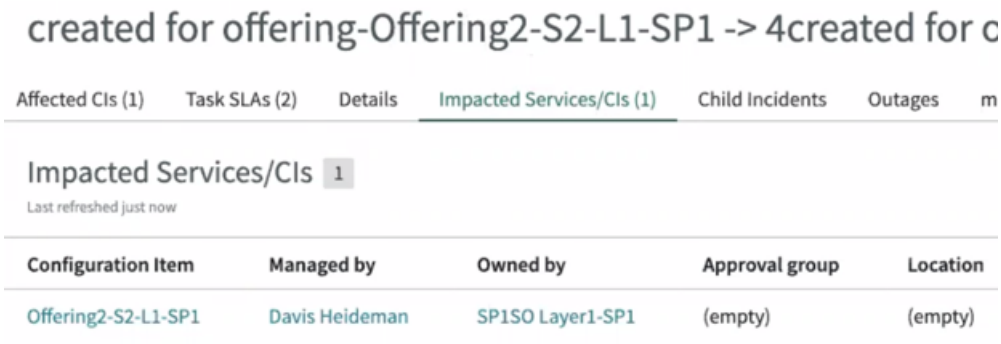


Der Incident wird Ihnen automatisch zugewiesen.

12. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Incident zu speichern.
13. Sehen Sie sich die Informationen im Menüband an, um Informationen über die anfordernde Person und den Datensatz zu erhalten.



14. Klicken Sie auf mehrere Elemente im Menü „Zugehörige Elemente“, um zu sehen, welche anderen Datensätze möglicherweise mit dem geöffneten Datensatz verknüpft sind.

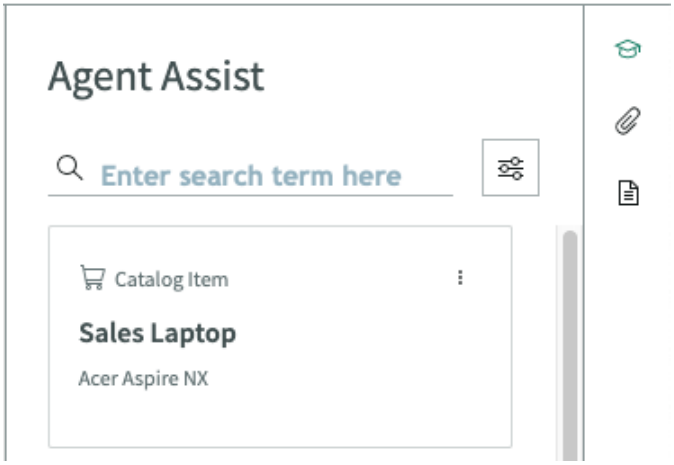


Wenn Sie beispielsweise auf **Ausfälle** klicken, werden zugehörige Systemfehler angezeigt, und wenn Sie auf Untergeordnete **Incidents klicken,** werden die zugehörigen Systemfehler angezeigt.

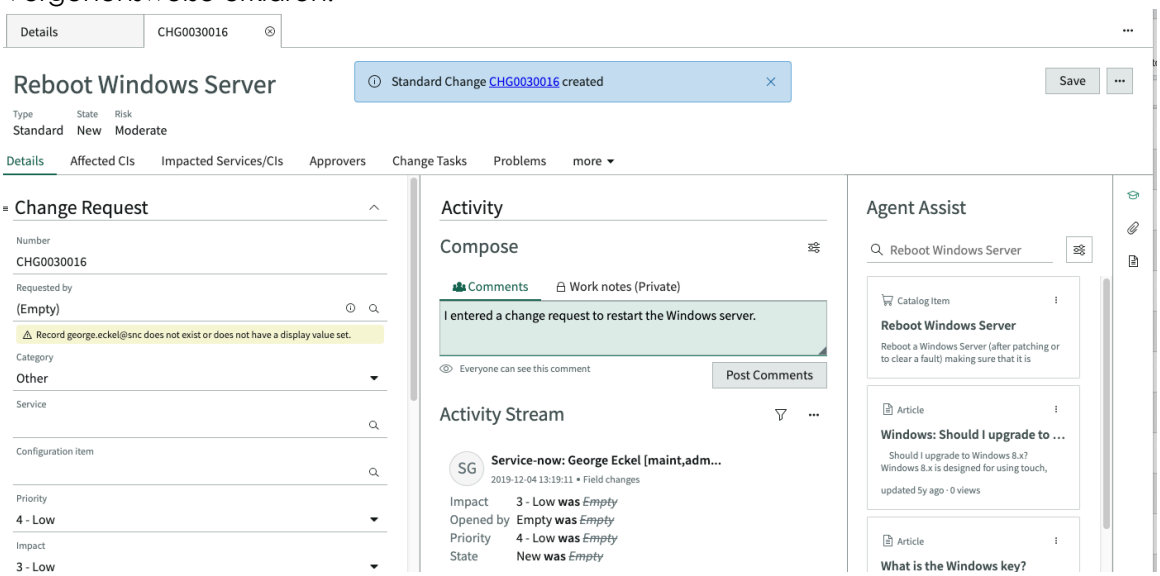
15. Verwenden Sie Agent Assist, um den Incident zu untersuchen.

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

Wenn die Vorschläge in Agent Assist keine Antworten für den Incident liefern, geben Sie einen Suchbegriff ein.

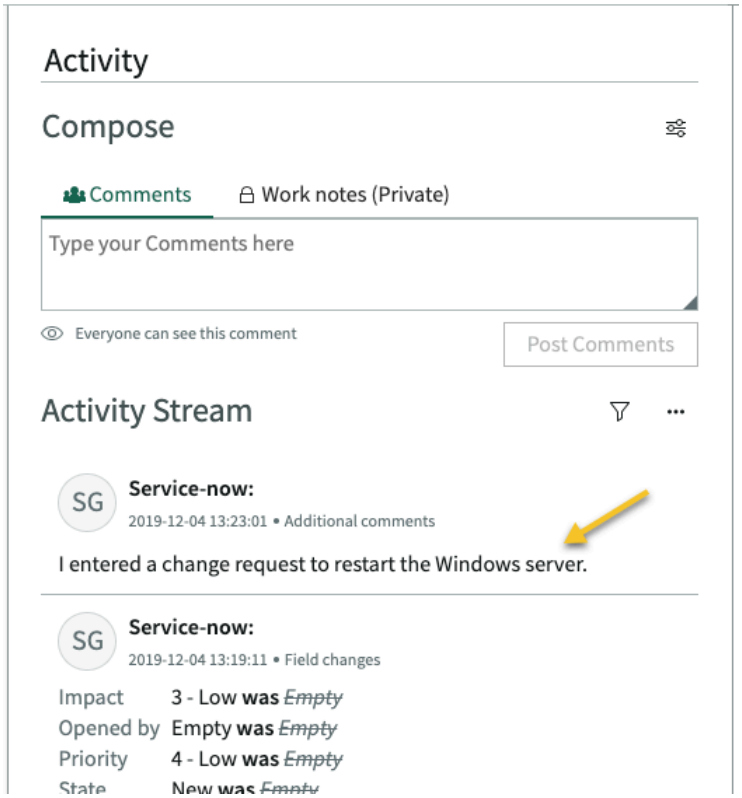


16. Dokumentieren Sie, was Sie getan haben. Klicken Sie unter **Aktivität**im Feld **Verfassenauf Kommentare**, und geben Sie der anfordernden Person eine Notiz ein, in der Sie Ihre Vorgehensweise erklären.



17. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**. Arbeitsbereich sendet Ihren Kommentar an die anfordernde Person und fügt ihn dem Aktivitätenstrom hinzu, der den Verlauf der von Ihnen durchgeführten Kommunikationen und Aktionen darstellt.

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



18. Klicken Sie auf **Arbeitsnotizen (privat)**, geben Sie einen Kommentar ein, und klicken Sie **auf Kommentare veröffentlichen**, um Informationen zu speichern, die nur andere Service Desk-Mitarbeiter sehen. Sie können diese interne Kommentarfunktion verwenden, wenn Sie ein Problem nicht vollständig gelöst haben, aber dokumentieren möchten, was Sie für andere Service Desk-Mitarbeiter oder sich selbst getan haben, wenn Sie später zum Problem zurückkehren.
19. Klicken Sie auf **Speichern** oder **auf Lösen**, je nachdem, ob Sie Ihre Arbeit zu diesem Incident abgeschlossen haben.

Nächste Maßnahme

Sie sind durch die Beantwortung und Lösung eines in einem Chat gemeldeten Incidents gelaufen. Bevor Sie Ihre erste, richtige Aufgabe in Angriff nehmen, können Sie Ihren Arbeitsbereich anpassen.

Passen Sie Ihre an Arbeitsbereich

Passen Sie Arbeitsbereich an, um die gewünschten Komponenten anzuzeigen.

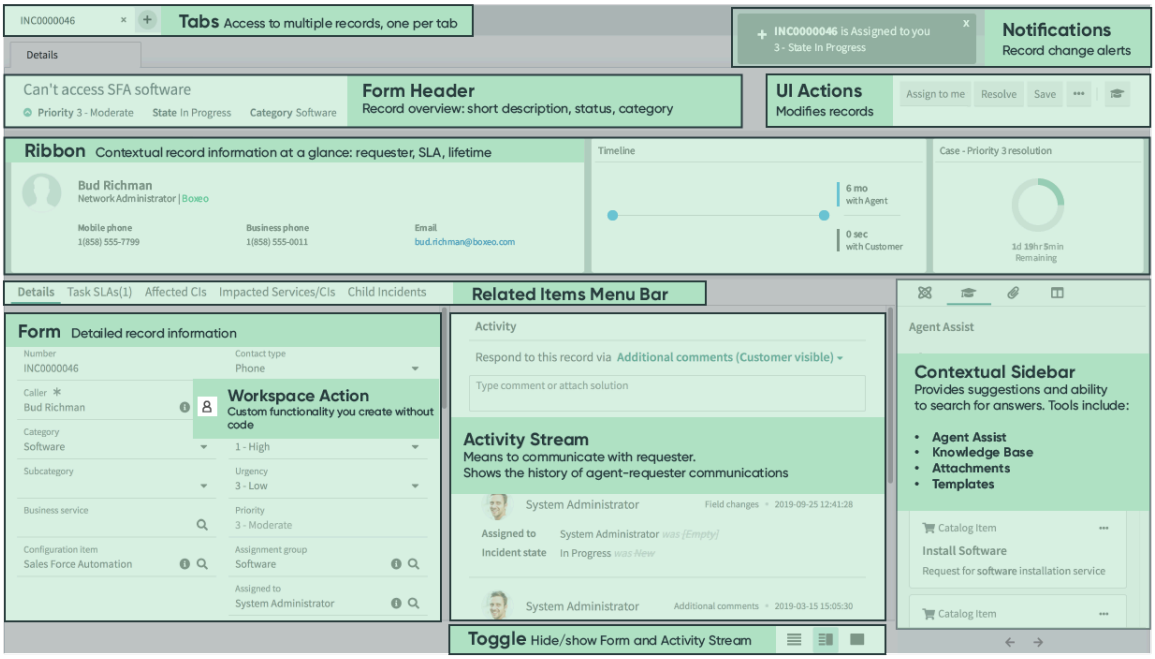
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

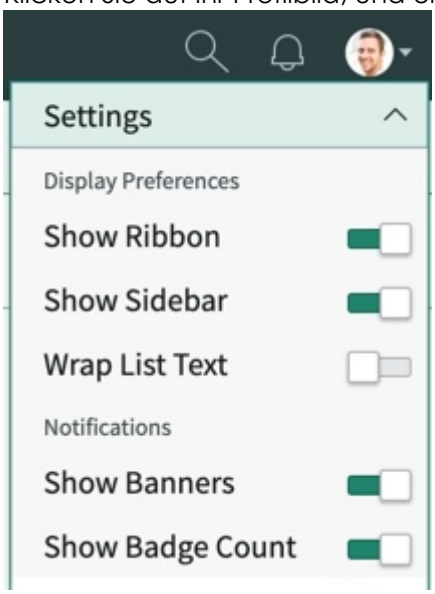
Sie können einige Arbeitsbereichskomponenten ausblenden, wenn Sie sie nicht verwenden möchten. Sie können sie später jederzeit wieder einblenden. Die folgende Abbildung zeigt das Layout der Datensatzansicht, in der Sie den Großteil Ihrer Arbeit erledigen und die meisten Funktionen anpassen können.

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



Prozedur

1. Klicken Sie auf Ihr Profilbild, und erweitern Sie das Menü **„Einstellungen“**.

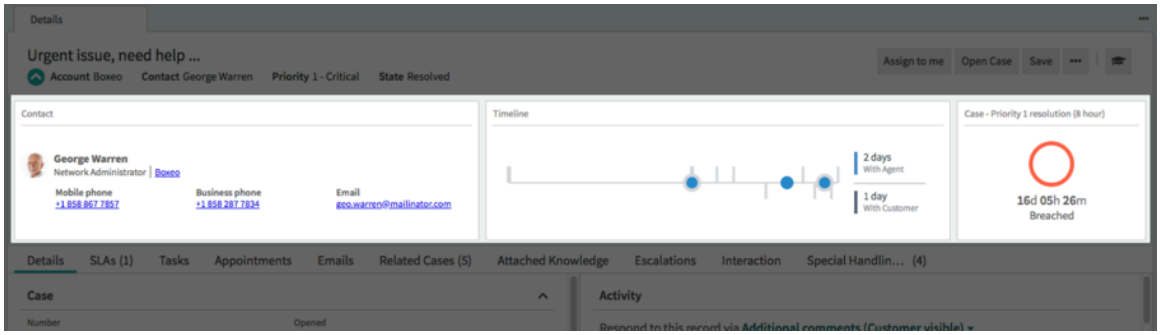


Wenn Sie die Schieberegler nach rechts schieben, wird die Komponente angezeigt. Wenn Sie die Schieberegler nach links schieben, wird die Komponente ausgeblendet. In den folgenden Schritten werden die einzelnen Schieberegler erläutert.

a. Schieben Sie den Schieberegler **Menüband anzeigen** nach rechts, um das Menüband anzuzeigen.

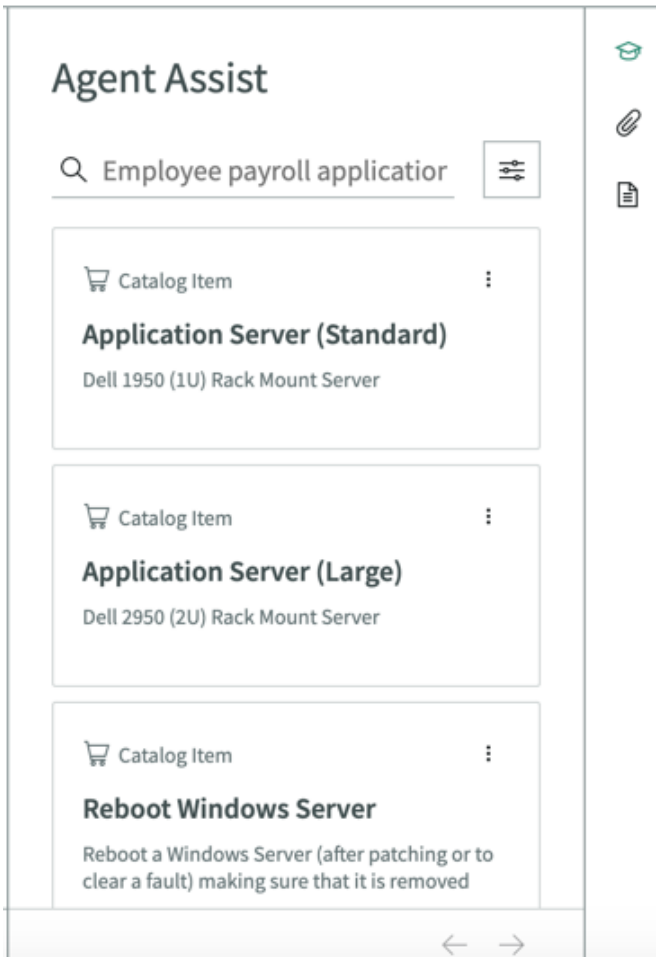
Das Menüband enthält allgemeine Informationen im Zusammenhang mit dem offenen Datensatz, einschließlich der Kontaktinformationen der anfordernden Person, der Zeitleiste der Interaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeiter und anfordernder Person, des Problem-SLA und möglicherweise benutzerdefinierter Komponenten, die vom Systemadministrator erstellt wurden. Ihr Systemadministrator konfiguriert, welche Elemente des Menübands angezeigt werden.

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



b. Schieben Sie den Schieberegler **Sidebar anzeigen** nach rechts, um den kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet automatisch Vorschläge zur Lösung von Problemen, ermöglicht Ihnen die Suche nach zusätzlichen Lösungen, hängt Ihren Kommentaren im Aktivitätenstrom Lösungen an und spart Ihnen Zeit, indem Sie Vorlagen verwenden, um Datensatzfelder mit Standardwerten auszufüllen. Stellen Sie sicher, dass dieser Schieberegler aktiviert ist.



c. Schieben Sie den Schieberegler **für Listentext umbrechen** nach rechts, um Text in der nächsten Zeile für Datensatzfelder in der Listenansicht umzubrechen.

Durch Textumbruch werden die Spalten in der Listenansicht schmaler. Die folgende Abbildung zeigt umgebrochenen Text:

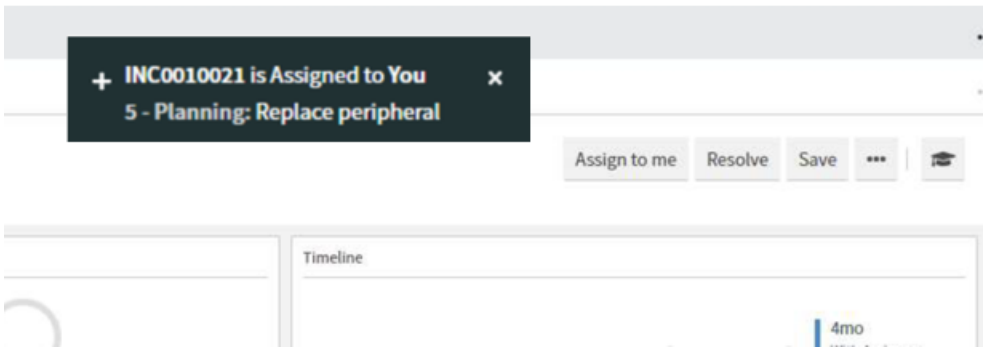
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New

Die folgende Abbildung zeigt entpackten Text:

Number	Opened	Short description	Caller
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller

d. Schieben Sie den Schieberegler **Banner anzeigen** nach rechts, um Benachrichtigungen anzuzeigen.
Benachrichtigungen werden angezeigt, wenn Datensätze aktualisiert werden, an denen Sie arbeiten.



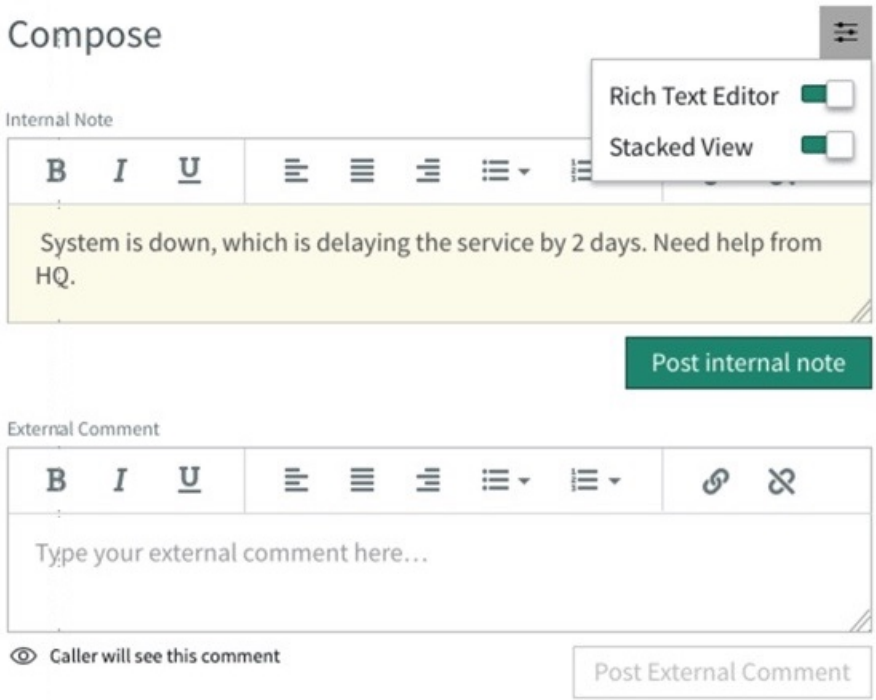
Unabhängig davon, ob Sie Benachrichtigungsbanner anzeigen, können Sie auf Ihre Benachrichtigungen zugreifen, indem Sie auf das Benachrichtigungssymbol ( ) oben rechts im Arbeitsbereich klicken.

e. Schieben Sie den Schieberegler **Anzahl der Abzeichen anzeigen** nach rechts, um die Anzahl der ungelesenen Benachrichtigungen neben dem Benachrichtigungssymbol ( ) anzuzeigen.

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

2. Richten Sie den Editor **„Verfassen“** ein, den Sie zur Kommunikation mit anfordernden Personen und zur Eingabe interner Notizen für Kollegen zu der von Ihnen an einem Datensatz geleisteten Arbeit verwenden.

   a. Konfigurieren Sie den Zusammensetzungseditor in Aktivitätenstrom, indem Sie auf das Konfigurationssymbol ( ) klicken.



   Hinweis: Ihr Systemadministrator steuert, ob diese Schieberegler angezeigt werden. Wenn einer oder beide Schieberegler nicht angezeigt werden, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

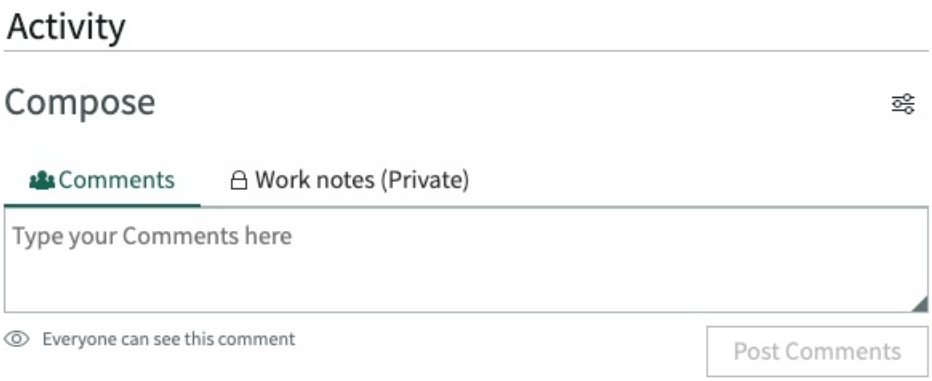
   b. Schieben Sie den Schieberegler des **Rich-Text-Editors** nach rechts, um den Rich-Text-Editor zu verwenden.

   Der Rich-Text-Editor enthält Formatierungssymbole für Fett, Kursiv, Unterstrichen, Schriftart usw. (siehe vorherige Abbildung) oben in jedem Textfeld.

   c. Schieben Sie den Schieberegler **Gestapelte Ansicht** nach rechts, um zwei Texteingabefelder anzuzeigen, eines zum Eingeben von Kommentaren für externe anfordernde Personen und eines zum Eingeben interner Notizen für Sie selbst und andere Service Desk-Mitarbeiter (siehe vorherige Abbildung).

   Interne Notizen sind nur für Sie und Ihre Kollegen sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter sichtbar und werden an anfordernde Personen gesendet. Die folgende Abbildung zeigt die ungestapelte Ansicht. Dabei handelt es sich um ein einzelnes Texteingabefeld mit Registerkarten zum Eingeben externer Kommentare und interner Arbeitsnotizen.

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



Die Vor- und Nachteile dieser Ansichten:

- Die gestapelte Ansicht macht es möglicherweise klarer, ob Sie Kommentare für Kollegen oder externe anfordernde Personen eingeben.
- Die nicht gestapelte Ansicht verbraucht weniger Speicherplatz in Aktivitätenstrom.
- In der Stapelansicht können Sie eine Nachricht kopieren und einfügen und an interne und externe Zielgruppen senden.

3. Klicken Sie auf eines der Symbole ( ) unten im Arbeitsbereich, um auszuwählen, ob nur der Formularbereich, nur Aktivitätenstromoder beide (Standardeinstellung) angezeigt werden sollen.

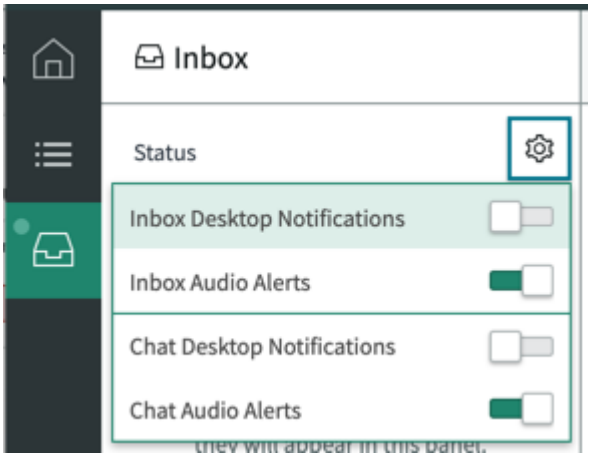
- Symbol „Nur Formularbereich“ ( ): Der Arbeitsbereich zeigt den Formularbereich an, nicht jedoch das Aktivitätenstrom, um eine breitere Ansicht des Formularbereichs zu erstellen. Im Formularbereich werden Details zum geöffneten Datensatz angezeigt.
- Formularbereich und Symbol Aktivitätenstrom ( ): Der Arbeitsbereich zeigt sowohl den Formularbereich als auch Aktivitätenstrom in gleich großen Bereichen an. Sie können die Grenzen der Bereiche ziehen, um ihre Größe zu ändern. Diese Einstellung ist die Standardeinstellung.
- NurAktivitätenstrom -Symbol ( ): Im Arbeitsbereich wird Aktivitätenstrom angezeigt, nicht jedoch der Formularbereich, um eine breitere Ansicht für Aktivitätenstromzu erstellen. Mit Aktivitätenstrom können Sie mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit machen, die am offenen Datensatz durchgeführt wird.

4. Richten Sie Chatbenachrichtigungen ein.

a. Klicken Sie auf das Posteingangssymbol ( ).
Das Feld Posteingang wird angezeigt.

b. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ).
Die Konfigurationsschieberegler werden angezeigt.

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



Desktop-Benachrichtigungen sind Textfelder, die vorübergehend auf dem Bildschirm angezeigt werden. Unabhängig von den Einstellungen wird, wenn sich etwas im Posteingang befindet, oben links neben dem Posteingangssymbol ( ) ein Kreis und rechts oben die Anzahl der Elemente im Posteingang angezeigt. Die Farbe des Kreises entspricht dem Status des Service Desk-Mitarbeiters. Beispiel: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter **verfügbar**ist, ist der Kreis grün.

c. Stellen Sie die Schieberegler für Audiowarnungen und Desktopbenachrichtigungen entsprechend ein.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie nun die Tutorials und den angepassten Arbeitsbereich abgeschlossen haben, lernen Sie die verschiedenen Möglichkeiten kennen, um Probleme zu finden, an denen Sie arbeiten möchten.

Öffnen Sie Ihre konfigurierbare Arbeitsbereich-Experience in UI Builder

Greifen Sie zur Bearbeitung auf die Oberfläche Ihres konfigurierbaren Arbeitsbereichs in UI Builder zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im Navigationsfilter zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie **Experiences**.
3. Wählen Sie Ihre Experience aus.

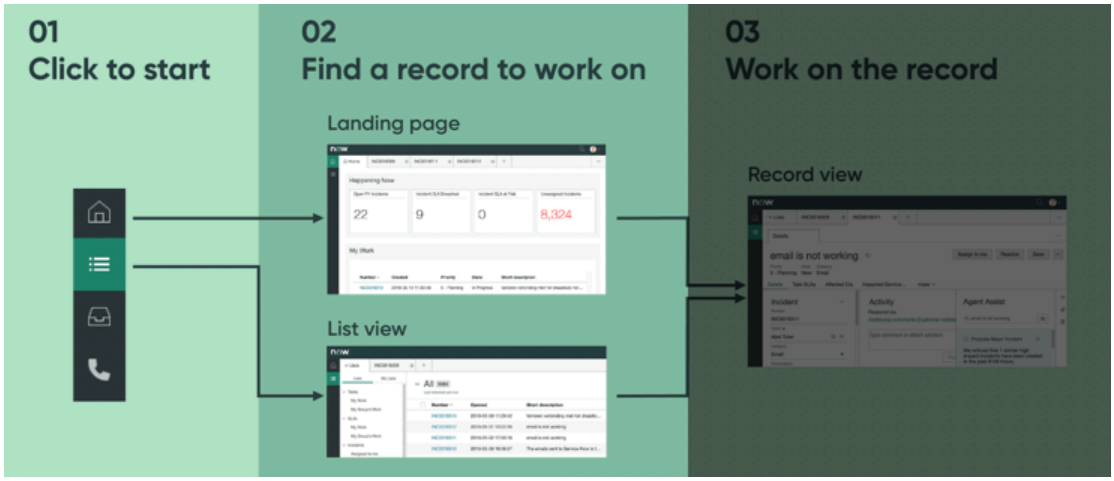
Ergebnisse

Ihre konfigurierbare Experience wird in UI Builder geöffnet.

Suchen Sie in Ihrem nach Problemen, an denen Sie arbeiten können Arbeitsbereich

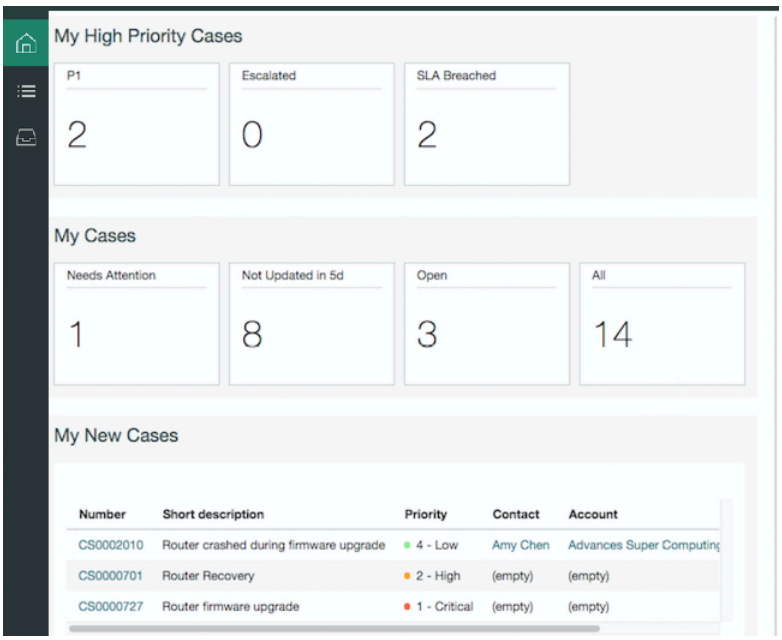
Verwenden Sie den Arbeitsbereich, um die Probleme zu finden, an denen Sie arbeiten möchten.

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



Der erste Schritt in Ihrem Workflow besteht darin, zu lösende Probleme zu finden. Sie können wie folgt Probleme finden, an denen Sie arbeiten müssen:

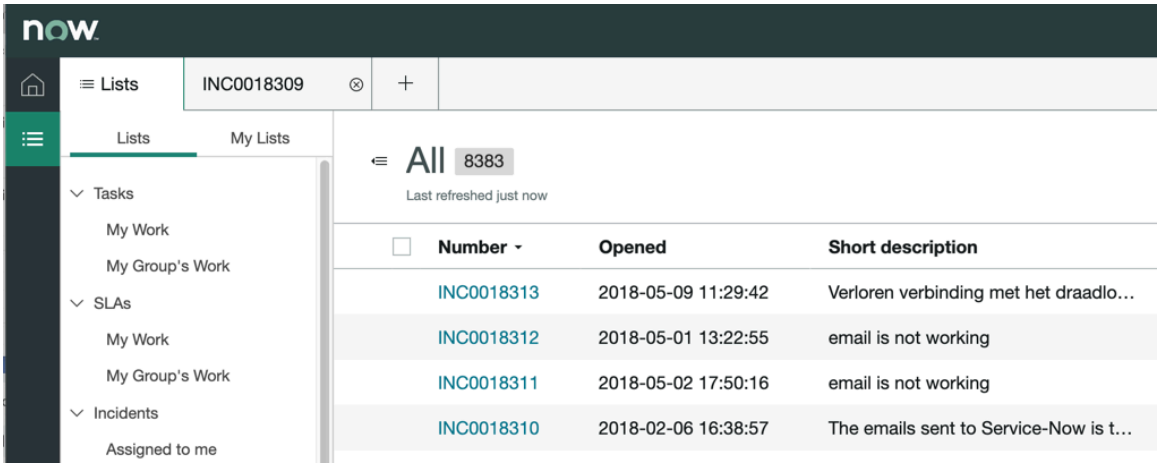
- Zielseite: Bietet eine allgemeine Übersicht über die Aufgaben, die erledigt werden müssen.



Durch Klicken auf einen Link gelangen Sie entweder zur Listenansicht oder zu einem bestimmten Datensatz. Zur Zielseite gelangen Sie durch Klicken auf das Homepage-Symbol ( ). Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die Zielseite, um Probleme zu finden, an denen Sie arbeiten können.

- Listenansicht: Zeigt Listen der zu bearbeitenden Datensätze an. Datensätze werden nach der Tabelle gruppiert, in der sie sich befinden, z. B. Aufgabe, SLA, Incident.

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



Durch Klicken auf einen Link gelangen Sie zum Datensatz und können ihn bearbeiten.

Zur Listenansicht gelangen Sie, indem Sie auf das Listensymbol (List) klicken. Weitere Informationen zur Listenansicht finden Sie unter Listen für Aufgabensuche verwenden.

- Chat-Posteingang: Interagieren Sie über den -Chat in Echtzeit mit anfordernden Personen.

  Wenn Sie eine Chatanforderung akzeptieren, wird automatisch ein Datensatz erstellt, in dem Sie Ihre Arbeit zur Lösung des Problems aufzeichnen können. Sie gelangen zu -Chats, indem Sie auf das Symbol für den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters klicken (Inbox). Weitere Informationen zum Chatten mit anfordernden Personen finden Sie unter Arbeit aus Chats erhalten.

- Telefon-Posteingang: Interagieren Sie in Echtzeit mit anfordernden Personen per Telefon.

  Wenn Sie einen Anruf annehmen, wird automatisch ein Datensatz erstellt, in dem Sie Ihre Arbeit aufzeichnen können, die Sie zur Lösung des Problems durchführen. Um Anrufe anzunehmen und zu tätigen, klicken Sie auf das Telefonsymbol ( ). Weitere Informationen zur Verwendung von Telefonen im Arbeitsbereich finden Sie unter Arbeit per Telefon im Arbeitsbereich abrufen.

- Datensatz freigeben: Sehen Sie sich den Datensatz an, an dem ein anderer Service Desk-Mitarbeiter arbeitet, damit Sie helfen können.

Weiter

Erfahren Sie, wie Sie mit der Zielseite nach Aufgaben suchen.

Auf der Zielseite nach zu lösenden Problemen suchen

Verschaffen Sie sich auf der Zielseite einen Gesamtüberblick über die zu erledigenden Aufgaben.

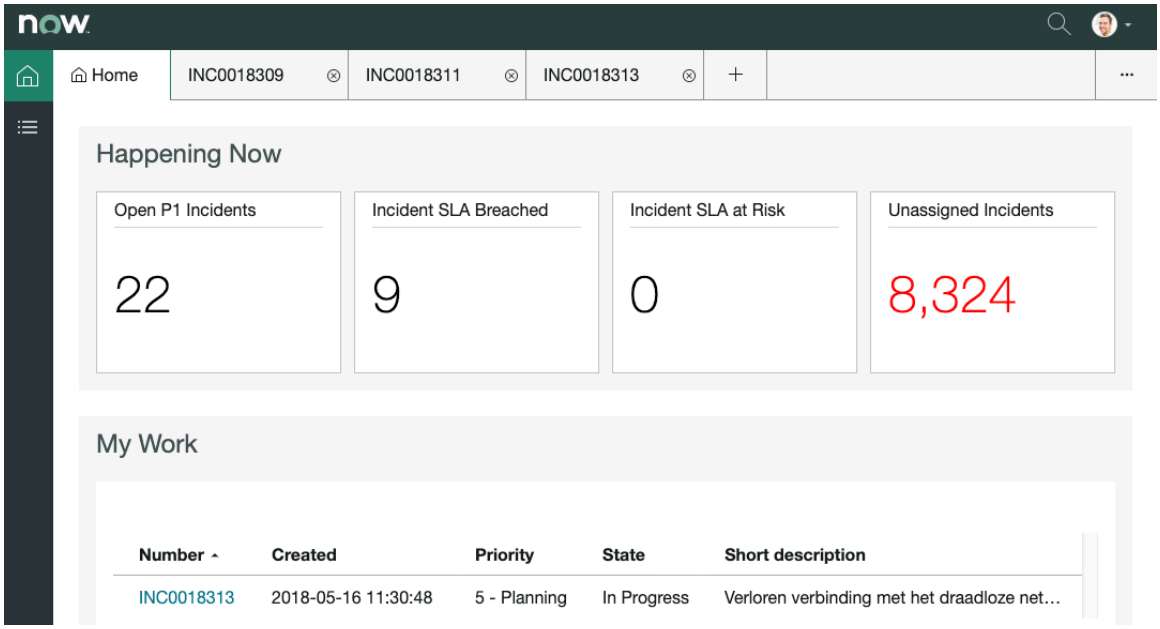
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Zielseite ist die erste Seite, auf die Sie beim Öffnen eines Arbeitsbereichs gelangen. Sie kann allgemeine Informationen enthalten, z. B. nicht zugewiesene Aufgaben mit hoher Priorität oder Aufgaben, die Ihnen zugewiesen sind. Die folgende Zielseite zeigt beispielsweise nicht zugewiesene Fälle mit hoher Priorität wie offene P1-Incidents. Unter **Meine Arbeit** sehen Sie auf der Seite auch die Ihnen zugewiesenen Aufgaben.

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



Zielseiten können von Ihrem Systemadministrator konfiguriert werden, sodass Ihre möglicherweise anders aussieht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf Ihren Arbeitsbereich.
   Ihre Zielseite wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf einen der Links auf der Zielseite, um ein Problem zur Bearbeitung auszuwählen.
   Wenn Sie auf eine Gruppe mit Datensätzen klicken, z. B. auf offene P1-Incidents, wird die Listenansicht geöffnet, und Sie sehen eine Liste von P1-Incidents, die Sie bearbeiten können. Wenn Sie auf den Link zu einem bestimmten Datensatz klicken, z. B. INC0018313, wird dieser Datensatz in der Datensatzansicht geöffnet.

Nächste Maßnahme

Erfahren Sie, wie Sie in der Listenansicht nach zu erledigender Arbeit suchen können. Sobald Sie in einer Liste auf einen Datensatz klicken, wird dieser in der Datensatzansicht geöffnet.

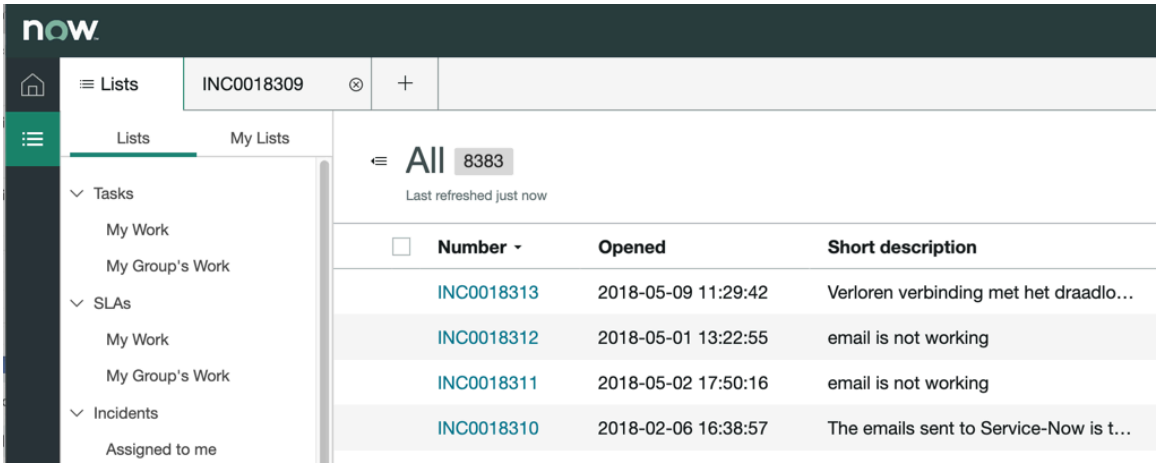
Mithilfe von Listen nach Aufgaben suchen

Verwenden Sie Listen im Arbeitsbereich, um Probleme mit hoher Priorität und die Ihnen zugewiesenen Probleme anzuzeigen.

Um zur Listenansicht zu gelangen, klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

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

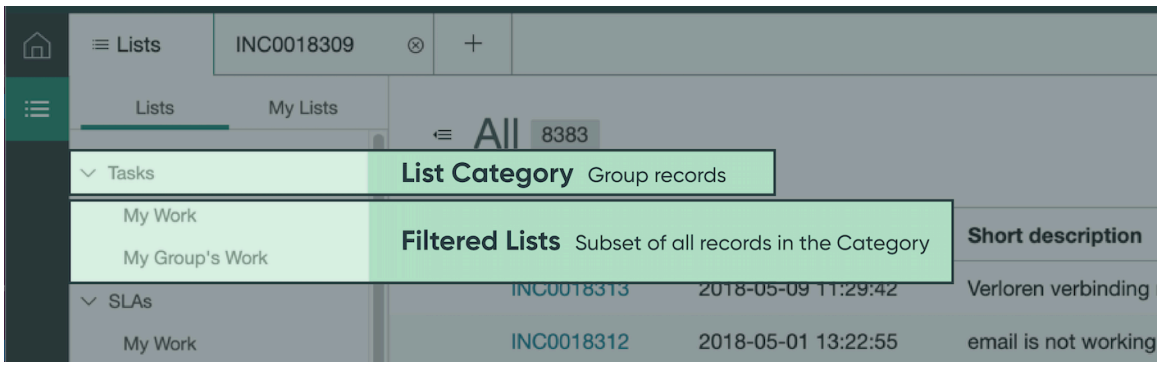
Listenansicht



Sie sehen zwei Registerkarten mit Listen: **Listen** und **Meine Listen**. Der Systemadministrator erstellt die Listenkategorien in **Listen**. Die Listenkategorien erstellen Sie in **„Meine Listen“**.

Listenkategorien

Die Listenkategorien in der vorherigen Abbildung sind **Aufgaben**, **SLAs**und **Incidents**. Listenkategorien können nicht angeklickt werden und dienen daher hauptsächlich als Überschriften für die darunter liegenden Listenfilter. Unter der Listenkategorie **Aufgaben**befinden sich beispielsweise die Listenfilter **Meine Arbeit** und **Arbeit meiner Gruppe**.



Der Systemadministrator richtet die Listenkategorien ein, die normalerweise den Tabellen in der Datenbank entsprechen. Beispielsweise werden alle Incidents in der Incident-Tabelle gespeichert. Alle Interaktionen werden in der Interaktionstabelle gespeichert. Die Listenkategorien, die Ihr Systemadministrator für die Anzeige in der Listenansicht auswählt, entsprechen den Arten von Problemen, an denen Sie arbeiten. Wenn Sie an Incidents arbeiten, zeigt der Systemadministrator Incidents in der **Spalte** Listen an. Wenn Sie an Fällen arbeiten, werden in der Spalte **Listen** Fälle angezeigt.

Sie können das Pfeilsymbol nach oben ( ) verwenden, um die Listenfilter unter den einzelnen Listenkategorien anzuzeigen. Durch Klicken auf den Abwärtspfeil ( ) werden die Listenkategorien reduziert, um das Scrollen in den Listenkategorien zu erleichtern.

Sie können keine Listenkategorie ohne Listenfilter haben.

Listenfilter

Listenfilter sind die Unterabschnitte unter Listenkategorien. In der vorherigen Abbildung sehen Sie unter **Aufgabenmeine Arbeit** und **Arbeit meiner Gruppe**. Jeder Listenfilter bietet eine hilfreiche Gruppierung von Datensätzen, normalerweise aus einer Tabelle. Beispielsweise

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

können Sie **mit „Meine Fälle** “ schnell zugewiesene Fälle finden. Ihr Systemadministrator erstellt die Listenfilter.

Durch Klicken auf einen Listenfilter wird die entsprechende Liste der Datensätze in der Listenansicht geöffnet. Ein Listenfilter muss zu einer Listenkategorie auf der Registerkarte **Listen** gehören.

Meine Listen

Alle von Ihnen erstellten Listen werden in diesem Abschnitt angezeigt. Die Listen in diesem Abschnitt sind nur für Sie sichtbar. Weitere Informationen zum Erstellen eigener Listenkategorien und Listenfilter finden Sie unter Meine Listen im Arbeitsbereich erstellen.

Weiter

Erfahren Sie, wie Sie mit Listen in der Listenansicht arbeiten.

Im Arbeitsbereich mit Listen arbeiten

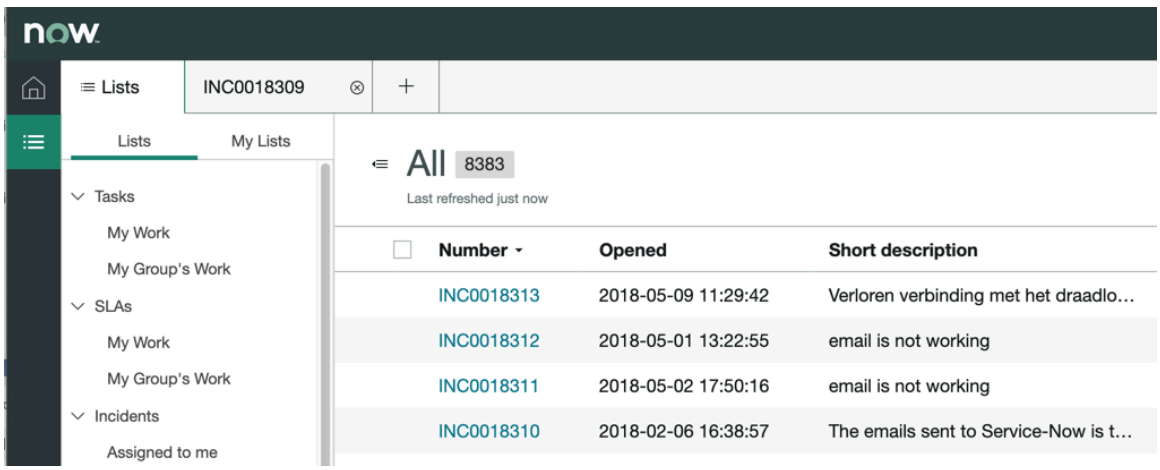
Öffnen Sie eine Liste der Datensätze im Arbeitsbereich, damit Sie einen für die Bearbeitung auswählen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Listenansicht ermöglicht es Ihnen, allgemeine Informationen für alle Datensätze in einem Listenfilter anzuzeigen. Normalerweise wird durch Klicken auf ein Feld in einem Datensatz in einer Liste dieser Datensatz geöffnet. Wenn das Feld anklickbar ist (eine Referenz, eine Dokument-ID oder eine URL), wird durch Klicken nicht der Datensatz geöffnet, sondern nur der Datensatz oder die URL, auf die das anklickbare Feld verweist.



Last refreshed gibt an, wie lange es her ist, dass die Werte in der Liste zuletzt aktualisiert wurden. Um die Werte zu aktualisieren, aktualisieren Sie die Seite.

Jede Liste hat eine zugehörige URL. Sie können eine Liste mit Lesezeichen versehen, um schnellen Zugriff darauf zu ermöglichen.

So öffnen Sie eine Liste, um Datensätze zu finden, an denen Sie arbeiten möchten.

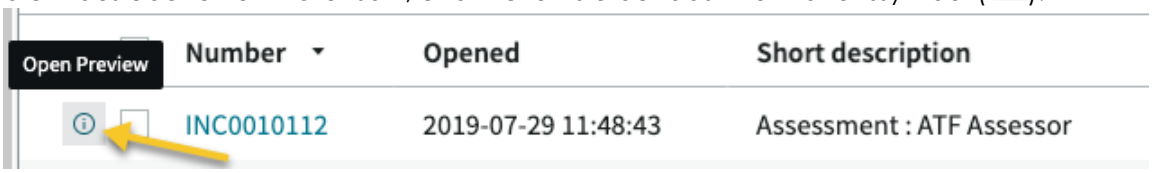
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
2. Suchen Sie eine Listenkategorie, die die Datensätze enthält, die Sie bearbeiten möchten, z. B. **Aufgaben**.
3. Klicken Sie auf einen der Listenfilter darunter.

   Beispielsweise können Sie unter **Aufgaben**auf einen Listenfilter namens **Meine Arbeit**klicken. Dadurch wird eine Liste der Ihnen zugewiesenen Aufgabendatensätze geöffnet. Der Titel des Listenfilters und die Anzahl der Datensätze in der Liste werden oben in der Liste angezeigt. In der vorherigen Abbildung enthält die Liste **Alle** 8383 Datensätze.

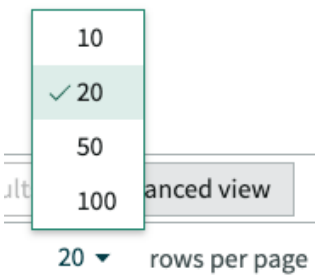
4. Wahlweise: Um die Vorschau eines Datensatzes vor dem Öffnen anzuzeigen, bewegen Sie die Maus über einen Datensatz, und klicken Sie auf das Informationssymbol ( ).



   Ein Seitenbereich mit dem Datensatz wird geöffnet.

5. Wahlweise: Um zu einer anderen Seite von Datensätzen zu wechseln, klicken Sie auf eine Seitenzahl oder einen der Pfeile, um eine Seite vorwärts oder rückwärts oder zur ersten oder letzten Seite von Datensätzen zu wechseln.

6. Wahlweise: Um die Anzahl der auf einer Seite angezeigten Datensätze zu ändern, klicken Sie auf die Zahl neben Zeilen pro Seite, und wählen Sie eine Zahl aus dem Menü aus.



7. Klicken Sie auf eine Datensatznummer, um sie zu öffnen.
8. Wahlweise: Um die Datensätze in einer Liste in einem der folgenden Formate zu exportieren: CSV, XLSX, JSON oder PDF, klicken Sie auf das Zahnradsymbol , und wählen Sie **Exportieren**aus.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie nun wissen, wie Sie eine Liste und die darin enthaltenen Datensätze öffnen, erfahren Sie hier, wie Sie Datensätze in der Listenansicht bearbeiten.

Bearbeiten Sie Datensätze in der Listenansicht

Nehmen Sie Aktualisierungen an einem Datensatz direkt aus einer Liste vor, ohne die Liste zu verlassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

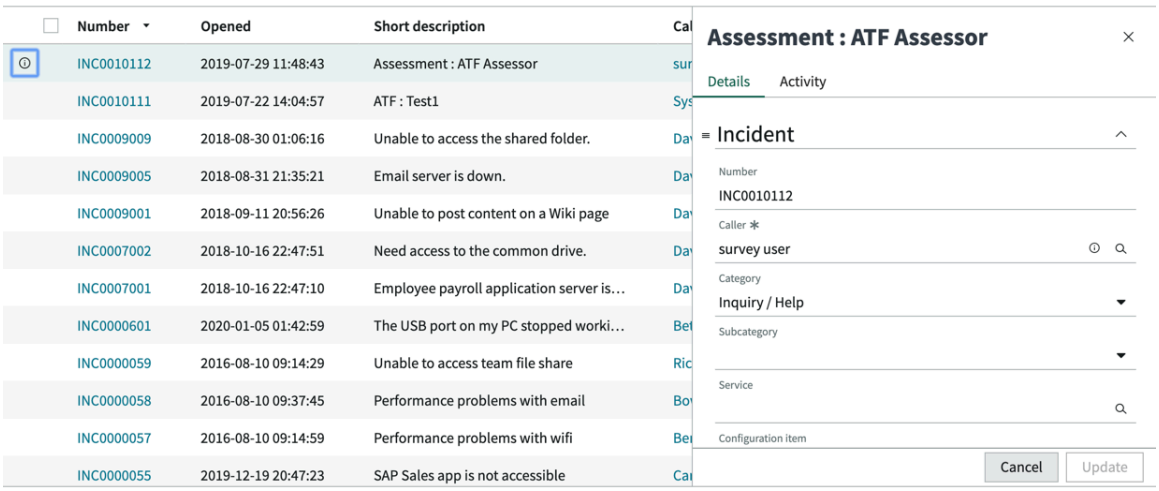
In der Listenansicht können Sie einen oder mehrere Datensätze überarbeiten. Um mehr über einen Datensatz zu erfahren, bevor Sie ihn bearbeiten, zeigen Sie ihn in der Datensatzansichtan und überarbeiten Sie ihn.

Prozedur

1. Überarbeiten Sie einen einzelnen Datensatz aus einer Liste.

a. Klicken Sie auf das Symbol „Vorschau öffnen“ ⓘ.

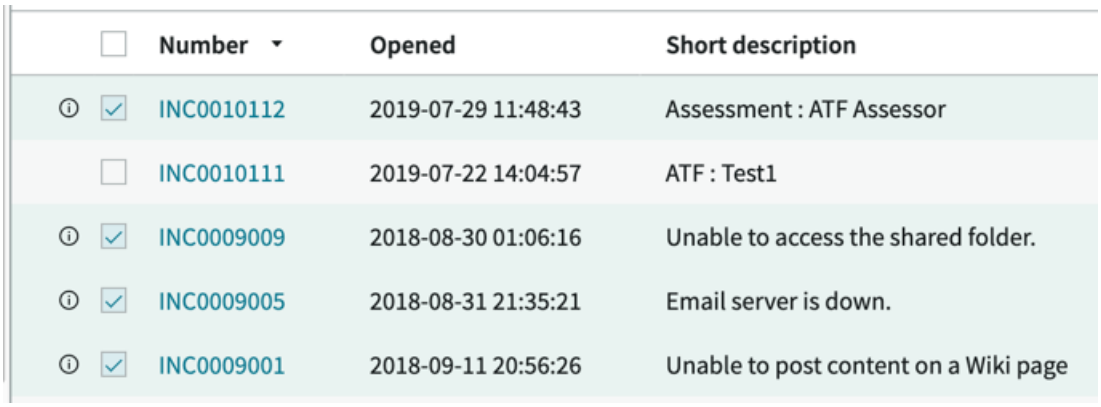
Der -Datensatz wird geöffnet.



b. Überarbeiten Sie die Werte in den Feldern, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Wahlweise: Überarbeiten Sie mehrere Datensätze gleichzeitig.

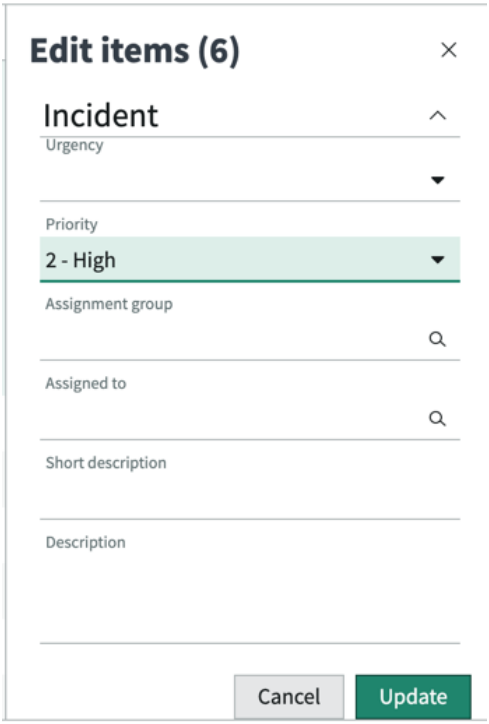
a. Klicken Sie in der Listenansicht auf die Kontrollkästchen links neben allen Datensätzen, die Sie überarbeiten möchten.



b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Ein Vorschaufenster wird geöffnet und zeigt die Felder, die Sie in den ausgewählten Datensätzen bearbeiten können.

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

(Optional)



c. Überarbeiten Sie die Werte in den Feldern, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Sie wissen nun, wie Datensätze in der Listenansicht bearbeitet werden. Im Folgenden finden Sie Informationen zum Sortieren und Filtern der in einer Liste angezeigten Datensätze.

Sortieren Sie Datensätze in Listen

Sortieren Sie die in der Listenansicht angezeigten Datensätze, um die Datensätze, an denen Sie arbeiten möchten, leichter zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gefilterte Listen können Tausende von Datensätzen enthalten. Durch Sortierung nach Feldwerten können Sie die Datensätze finden, an denen Sie arbeiten möchten. Sie können die gesamte Liste basierend auf einer der Spalten in der Liste sortieren.

Prozedur

1. Um das Feld zu ändern, nach dem die Datensätze sortiert werden, doppelklicken Sie auf eine Spaltenüberschrift.
   Rechts neben der von Ihnen angeklickten Spaltenüberschrift wird ein Pfeilsymbol (▲) angezeigt, und der Arbeitsbereich sortiert die Liste der Datensätze basierend auf den Werten in dieser Spalte. Eine nach unten zeigende Pfeiltaste bedeutet, dass die Werte vom höchsten zum niedrigsten Wert sortiert sind.

2. Wahlweise: Um die Sortierreihenfolge umzukehren, klicken Sie auf das Pfeilsymbol, damit die Pfeilspitzen die Richtung umkehren.

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

Nächste Maßnahme
Anstatt Datensätze zu sortieren, können Sie Filtern Sie Datensätze in Listen verwenden, um die Anzahl der in der Listenansicht angezeigten Datensätze zu reduzieren.

Filtern Sie Datensätze in Listen

Filtern Sie die Datensätze, um die Anzahl der in der Listenansicht angezeigten Datensätze zu reduzieren, damit Sie die Datensätze finden, an denen Sie arbeiten möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Filtern werden Datensätze aus einer Liste entfernt, sodass Sie nur die Datensätze anzeigen können, an denen Sie arbeiten möchten.

Der -Arbeitsbereich bietet folgende Möglichkeiten zum Filtern der in einer Liste angezeigten Datensätze:

- Verwenden Sie das Filtersymbol ( ).
- Filtern Sie direkt in der Liste anhand der Spaltenüberschrift.
- Filtern Sie direkt in der Liste anhand der Werte in den Spalten.

Prozedur

1. So filtern Sie Datensätze mithilfe des Filtersymbols ( ):

a. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

b. Klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht**.

c. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen anzugeben, die ein oder mehrere Feldwerte erfüllen müssen, damit ein Datensatz in der Liste angezeigt wird. Beispiel: [Aktiv][ist][wahr] und [Dringlichkeit][ist][1 – Hoch].

d. Wahlweise: Um weitere Bedingungen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neuer Bedingungssatz,** und geben Sie eine Bedingung an.

e. Wahlweise: Wählen Sie **Filter speichern**, geben Sie einen Filternamen ein, und wählen Sie Berechtigungen, um zu bestimmen, wer den Filter verwenden kann.
Rufen Sie den Filter ab, indem Sie **Vorhandenen Filter verwenden** wählen und den Filter auswählen.

f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

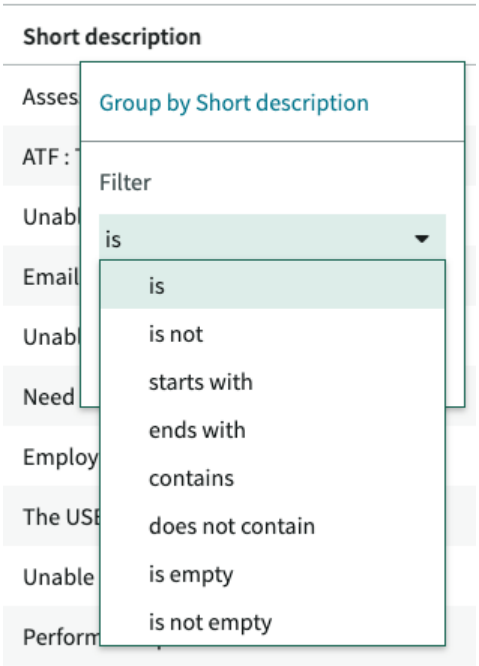
Das Listenfiltersymbol zeigt die Anzahl der Bedingungen an, die für die aktuelle Liste gelten.

2. Filtern Sie Datensätze basierend auf den angezeigten Feldwerten.
Sie können direkt mit Listenspalten arbeiten, um Datensätze herauszufiltern.

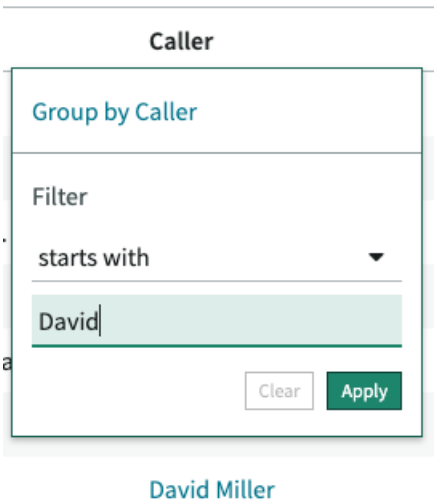
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

a. Klicken Sie auf das Symbol **„Weitere UI-Aktionen“** ⋮ rechts neben einer Spaltenüberschrift.

b. Klicken Sie auf das Symbol mit dem nach unten zeigenden Pfeil (▼), und wählen Sie eine Filterbedingung aus, z. B. **ist nicht**, **beginnt mit**oder **enthält**.



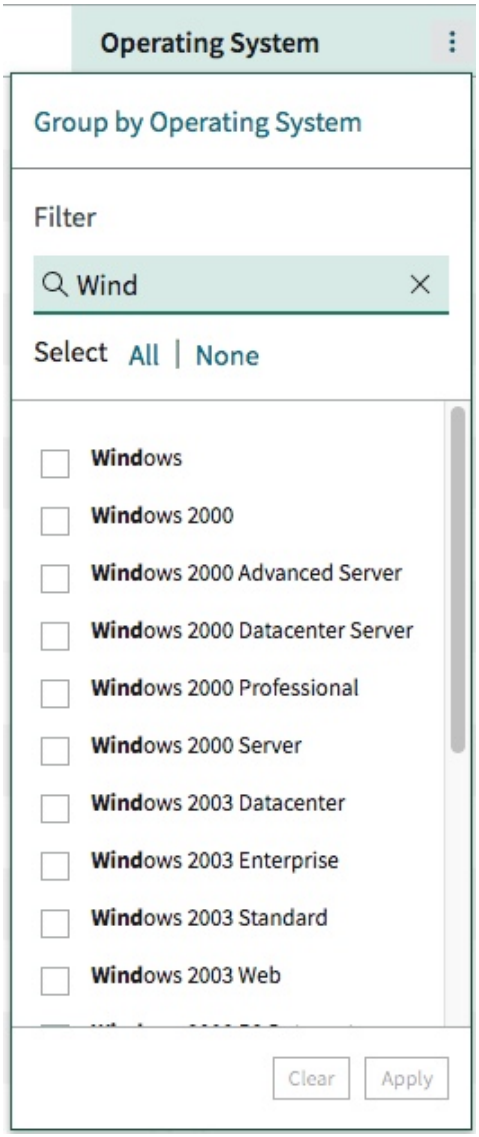
c. Geben Sie den Feldwert ein, um die Liste in der unteren Zeile zu filtern, und klicken Sie auf **Anwenden**.
Im folgenden Beispiel haben die einzigen Datensätze, die angezeigt werden, **Anruferwerte**, die mit **David**beginnen.



Hinweis: Nicht alle Feldtypen unterstützen die Spaltenfilterung. Sie können den Bereich *Erweiterter Filter* und den Bedingungsgenerator verwenden, um einen Filter für diese Feldtypen zu erstellen.

d. Wenn die Werte aus der Tabelle „sys_choice“ stammen, werden die möglichen Werte (Auswahlmöglichkeiten) mit Kästchen daneben angezeigt.

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



Wenn mehr als zehn Felder vorhanden sind, zeigt der Arbeitsbereich einen **Filter**an (siehe Abbildung), sodass Sie nicht scrollen müssen, um einen Feldwert zu finden. Wenn weniger als zehn Auswahlmöglichkeiten vorhanden sind, gibt es unter **Filter**keinen Eintragsfilter.

Sie können **auf Alle** klicken, um alle Felder auszuwählen, oder **auf Keine**, um alle Felder zu deaktivieren. **Mit Alle** werden alle Feldwerte ausgewählt, die die Filterbedingungen erfüllen, nicht nur die im Popup angezeigten. Ebenso werden **mit Keine** alle Felder deaktiviert, die die Filterbedingungen erfüllen, nicht nur die im Popup angezeigten. Sie können diese Funktionen kombinieren. Sie können beispielsweise nach `Windows` filtern und **Alle**auswählen, dann nach `2000` filtern und **Keine** auswählen. Sie erhalten Zeilen, die Windows, aber nicht Windows 2000 enthalten.

Sie können die Anzahl der Felder (10) konfigurieren, die das **Filtereintragsfeld** anzeigen.

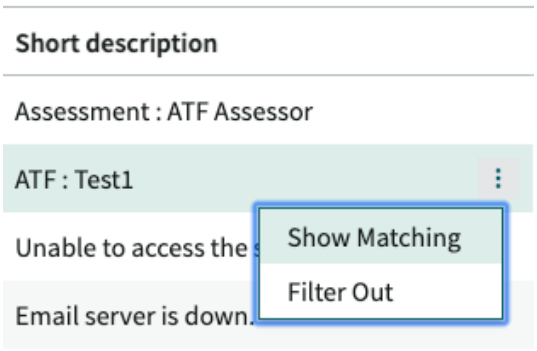
e. Wahlweise: Um den Filter zu entfernen und alle Datensätze wiederherzustellen, klicken Sie auf das Symbol **„Weitere UI-Aktionen“** (⋮) und klicken Sie auf **Löschen**.

3. Filtern Sie Datensätze basierend auf Feldwerten heraus.
Diese Funktion ähnelt der im vorherigen Schritt, Sie können jedoch keinen Begriff zum Filtern der Datensätze eingeben.

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

a. Klicken Sie auf ein Feld im Datensatz.

b. Klicken Sie auf das Symbol Weitere UI-Aktionen (⋮).



c. Klicken Sie auf **Übereinstimmungen anzeigen**, um alle Datensätze zu entfernen, die nicht denselben Feldwert aufweisen.

d. Klicken Sie auf **Filter Out (Herausfiltern)**, um alle Datensätze in der Liste zu entfernen, die denselben Feldwert aufweisen.
Standardmäßig wird eine Spalte in aufsteigender Reihenfolge sortiert, es sei denn, der Datentyp der Spalte ist ein Datum. Daten werden in absteigender Reihenfolge sortiert.

Nächste Maßnahme
Anstatt Datensätze zu filtern, können Sie Datensätze in der Listenansicht gruppieren.

Gruppendatensätze in Listen

Gruppieren Sie die in der Listenansicht angezeigten Datensätze, um die Datensätze, an denen Sie arbeiten möchten, leichter zu finden.

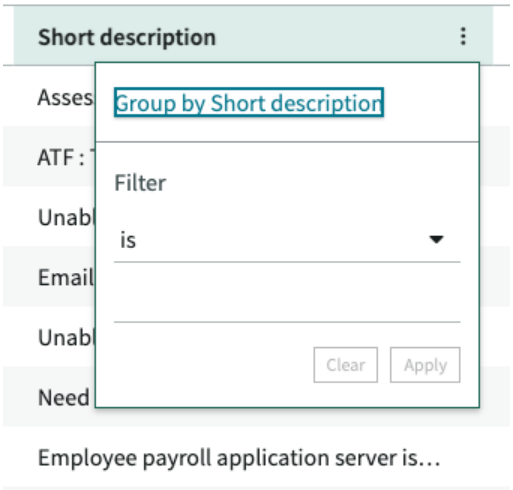
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Datensätze mit denselben Werten in einer Spalte gruppieren, um ähnliche Datensätze anzuzeigen.

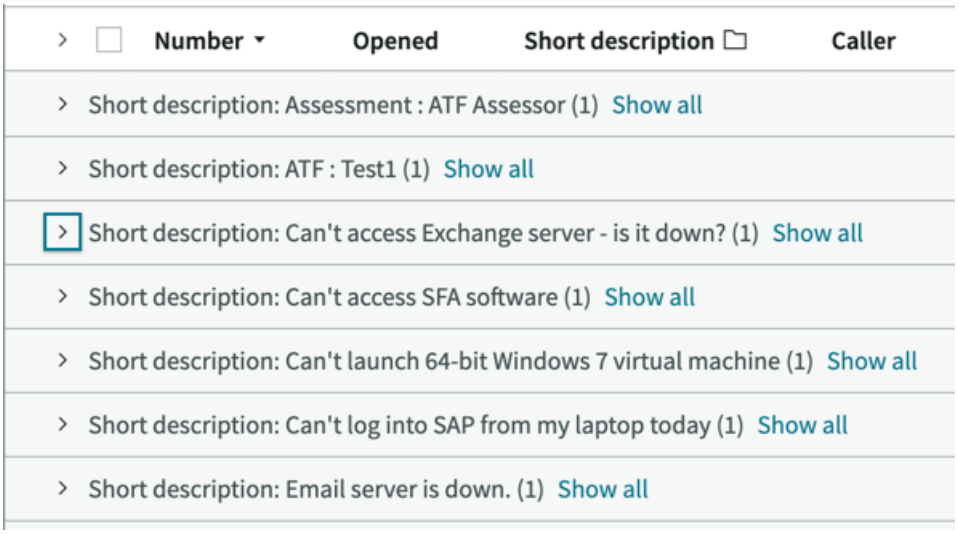
Prozedur

1. Bewegen Sie die Maus über eine Spaltenüberschrift, und klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ (⋮).
2. Klicken Sie auf die erste Option **Gruppieren nach** <column-heading-name> wobei ist der Name der Spalte, in die Sie klicken.

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



Die Datensätze werden basierend auf den Werten in der ausgewählten Spalte gruppiert.



Das Display zeigt die Anzahl der Datensätze in jeder Gruppe an.

3. Öffnen Sie eine Gruppe, indem Sie auf das entsprechende Pfeilsymbol (›) klicken.
4. Wahlweise: Um die Gruppierung der Datensätze aufzuheben, bewegen Sie den Mauszeiger über dieselbe Spaltenüberschrift, klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ (⋮ “) und dann auf **Gruppierung aufheben nach**<column-heading-name> .

Nächste Maßnahme
Anstatt Datensätze zu gruppieren, können Sie Filtern Sie Datensätze in Listen.

Erstellen Sie im Arbeitsbereich „Meine Listen“.

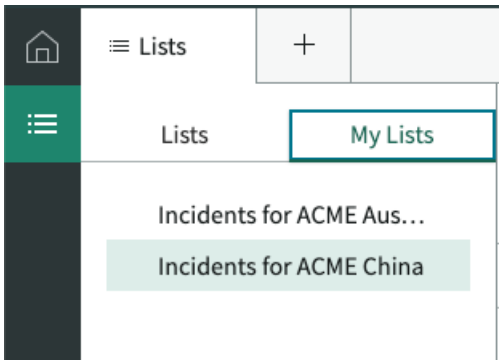
Erstellen Sie im Arbeitsbereich unter **Meine Listen**eigene gefilterte Listen, um Ihre Probleme, Aufgaben oder Probleme zu überwachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie andere Gruppierungen von Datensätzen als die, die von Ihrem Systemadministrator auf der **Registerkarte** Listen bereitgestellt wurden. Beispielsweise können Sie alle Datensätze gruppieren, die sich auf Incidents beziehen, die einem bestimmten Unternehmen zugeordnet sind. Sie können eine andere Version einer vorhandenen Liste

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

oder eine völlig neue Liste erstellen. Diese Listen sind nur für Sie sichtbar. Um auf Ihre Listen zuzugreifen, wählen Sie **Meine Listen**aus.



Wie Sie sehen, enthält **„Meine Listen“** keine Listenkategorien, sondern nur Listenfilter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** und wählen Sie Ihren Arbeitsbereich aus.
   Ihr Arbeitsbereich wird geöffnet.
2. Wählen Sie **Meine Listen**aus.
3. Wählen Sie **+ Neue Liste** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue Liste

Typ	Feld	Beschreibung
Mit vorhandener beginnen	Liste	Vorhandene Liste, die Sie ändern möchten. Das Menü zeigt alle verfügbaren, vom Administrator definierten Listen zur Auswahl an.
	Listenname	Name für Ihre Liste. Standardmäßig hängt dieses Feld „_Copy“ an die im vorherigen Menü ausgewählte Liste an.
	Spalten auswählen	Datensatzfelder, die in die Listenansicht aufgenommen werden sollen. Spalten aus der ausgewählten Liste werden angezeigt. Fügen Sie Spalten hinzu, oder entfernen Sie sie, um die Liste nach Bedarf zu erstellen.
	Filter hinzufügen	Bedingungsgenerator zum Erstellen von Filtern, die auf der Registerkarte Meine Listen angezeigt werden. Standardmäßig werden die auf die ausgewählte

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

Typ	Feld	Beschreibung
		Liste angewendeten Bedingungen angezeigt.
Selbst erstellen	Listenname	Name für Ihre Liste.
	Quelle auswählen	Tabelle, aus der die Datensätze stammen.
	Spalten auswählen	Datensatzfelder, die in die Listenansicht aufgenommen werden sollen. Wählen Sie die Spalten aus, die in der Liste angezeigt werden. Standardmäßig wird dieses Feld mit Spalten aus einer Listenansicht des Arbeitsbereichs gefüllt, sofern vorhanden. Wenn keine Arbeitsbereichsliste vorhanden ist, werden die Spalten mit der Standardlistenansicht der ausgewählten Tabelle ausgefüllt.
	Filter hinzufügen	Bedingungsgenerator, der auf die Liste angewendet wird.

5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Die Liste wird auf der Registerkarte **Meine Listen** angezeigt.
6. Wahlweise: Um die Reihenfolge Ihrer Listen zu ändern, wählen Sie **Neu anordnen**, ziehen Sie dann jede Liste in die gewünschte Reihenfolge, und wählen Sie **Fertig**.
7. Wahlweise: Um eine Ihrer Listen zu ändern oder zu löschen, wählen Sie das Zahnradsymbol ( ) und dann eine der folgenden Optionen aus:

   Umbenennen

   Ermöglicht Ihnen, eine Liste umzubenennen.

   Spalten personalisieren

   Ermöglicht Ihnen, die in der Liste angezeigten Spalten zu ändern.

   Save (Speichern)

   Speichert die aktuelle Liste und zugrunde liegenden Filter.

   Speichern unter

   Ermöglicht das Speichern und Umbenennen der aktuellen Liste und zugrunde liegenden Filter unter *My List*.

   Exportieren

   Exportieren Sie **„Meine Liste“** in verschiedenen Formaten.

   Löschen

   Entfernt eine Liste aus *My List*.

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

Bearbeiten Sie die Spalten der Liste Arbeitsbereich, und speichern Sie die Liste

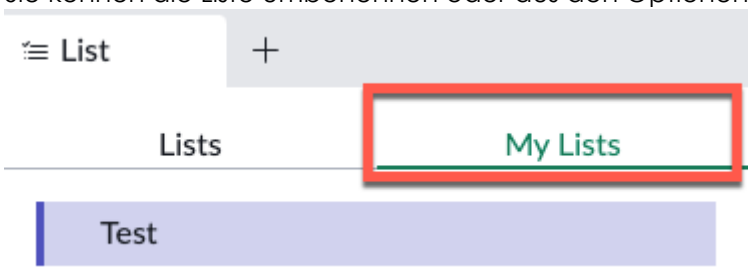
Bearbeiten Sie die in Ihrer Liste angezeigten Spalten und deren Reihenfolge, und speichern Sie die Liste in „Meine Listen“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Hinweis: Die Spaltenpersonalisierung muss für Service Desk-Mitarbeiter aktiviert sein.

Prozedur

1. Wählen Sie in einer Liste Arbeitsbereich das Symbol für Listenaktionen ( ).
2. Wählen Sie im Menü **Spalten bearbeiten** aus.
3. Verschieben Sie im Modal „Liste bearbeiten“ die Spalten, die Sie anzeigen möchten, von Verfügbare Spalten zu Ausgewählte Spalten.
   Die ausgewählten Spalten werden von links nach rechts angezeigt, wobei die erste Spalte ganz links angezeigt wird.
4. Wählen Sie das Symbol für Listenaktionen ( ).
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Ihre Listenkonfiguration ist jetzt auf der Registerkarte **„My Lists“ (Meine Listen)** zugänglich.
   Sie können die Liste umbenennen oder aus den Optionen im Menü Listenaktionen löschen.



Personalisieren Sie Ihre Listenspalten Arbeitsbereich, indem Sie sie in die gewünschte Reihenfolge ziehen

Ziehen Sie Ihre Listenspalten an die gewünschte Stelle.

Vorbereitungen
Die Spaltenpersonalisierung muss aktiviert sein.
Erforderliche Rolle: agent

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

Prozedur

1. Ziehen Sie eine Spalte mit der Maus.

   a. Wählen und halten Sie in einer Liste Arbeitsbereich das Greifsymbol ( ) im Spaltenheader der Spalte, die Sie ziehen möchten.

   b. Ziehen Sie die Spalte und platzieren Sie sie zwischen den beiden Spalten, in denen Sie sie platzieren möchten.

2. Ziehen Sie eine Spalte mit der Tastatur.

   a. Wählen Sie in einer Liste Arbeitsbereich den Spaltenheader der Spalte aus, die Sie ziehen möchten, und drücken Sie **die Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur.

   b. Drücken Sie erneut **die Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur, um das Greifsymbol ( ) auszuwählen.

   c. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um die Spalte an die gewünschte Stelle zu verschieben.

   d. Drücken Sie **die Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur, um die Spalte zu platzieren.

Inline-Bearbeitung einer oder mehrerer Zellen in einer Liste

Inline-Bearbeitung einer oder mehrerer Zellen aus derselben Spalte einer Liste, um den Wert der ausgewählten Zellen gleichzeitig zu ändern.

Mit der Inline-Bearbeitung können Sie ein Feld in einer Liste ändern, anstatt den Datensatz zu öffnen und im Formular zu ändern. Bearbeitete Zellen müssen sich in derselben Spalte befinden, wenn Sie mehrere Zellen bearbeiten.

- Bearbeitete Zellen müssen sich in derselben Spalte befinden, wenn Sie mehrere Zellen bearbeiten.

- Bearbeiten Sie die folgenden Felder inline:
  - Boolean
  - Auswahl
  - Datum
  - Datum/Zeit
  - Dezimalzahl
  - Dauer
  - Gleitkommazahl

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

- Ganzzahl
- Telefon
- Telefon e164
- Referenz
- Zeichenfolge
- Tabellenname
- Tags
- URL

Weitere Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Inline-Bearbeitung finden Sie unter Inline-Bearbeitung in Liste aktivieren.

Inline-Bearbeitung mit der Maus

Inline-Bearbeitung einer oder mehrerer Zellen aus derselben Spalte mit der Maus.

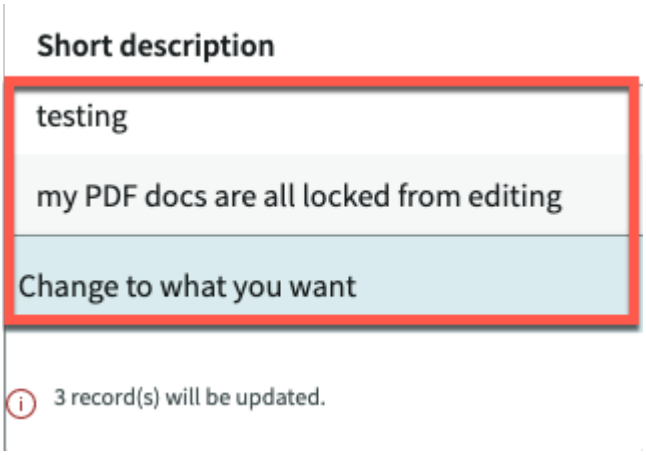
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Bearbeiten Sie eine einzelne Zelle.
   a. Doppelklicken Sie auf eine Zelle.
   b. Geben Sie den gewünschten Wert ein, und drücken Sie **die Eingabetaste**.
      Um die Inline-Bearbeitung abzubrechen, drücken Sie auf der Tastatur **esc** oder **Abbrechen**, oder klicken Sie außerhalb der Zelle.
2. Wählen Sie aufeinanderfolgende Zellen aus.
   a. Fokus auf eine Zelle setzen.
   b. Halten Sie **die Umschalttaste** auf der Tastatur gedrückt, und wählen Sie die letzte Zelle aus, die Sie ändern möchten.
   c. Doppelklicken Sie auf die Zelle.
   d. Geben Sie den gewünschten Wert ein.
      Um die Inline-Bearbeitung abzubrechen, drücken Sie auf der Tastatur **esc** oder **Abbrechen**, oder klicken Sie außerhalb der Zelle.
   e. Drücken Sie die **Eingabetaste**.

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



3. Wählen Sie nicht aufeinanderfolgende Zellen in einer Spalte aus

a. Fokus auf eine Zelle setzen.

b. Halten Sie die **Befehlstaste** (oder **die Windows** -Taste) gedrückt, und wählen Sie die Zellen aus, die Sie bearbeiten möchten.
Die Zellen müssen sich in derselben Spalte befinden.

c. Doppelklicken Sie auf die Zelle.

d. Geben Sie den gewünschten Wert ein.

e. **Eingabetaste**drücken.

Ergebnisse
Die ausgewählten Zellen zeigen den neuen Feldwert an.

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

Inline-Bearbeitung mit einer Tastatur

Inline-Bearbeitung einer oder mehrerer Zellen aus derselben Spalte mit einer Tastatur.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

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

Prozedur

1. Bearbeiten Sie eine einzelne Zelle.

   a. Drücken Sie, während sich der Fokus auf eine Zelle befindet, **die Umschalttaste** und **die Eingabetaste** auf der Tastatur.

   b. Geben Sie den gewünschten Wert ein.
   Um die Inline-Bearbeitung abzubrechen, drücken Sie auf der Tastatur **esc** oder **Abbrechen**, oder klicken Sie außerhalb der Zelle.

   c. **Eingabetaste**drücken.

2. Wählen Sie aufeinanderfolgende Zellen aus.

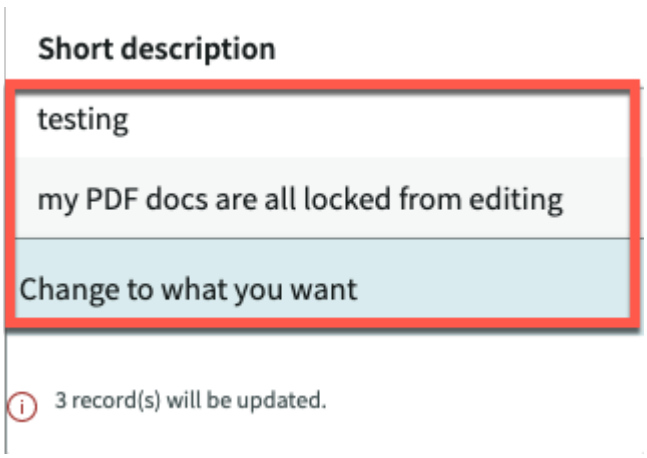
   a. Halten Sie **die Umschalttaste** auf der Tastatur gedrückt, während der Fokus auf einer Zelle liegt.

   b. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um aufeinanderfolgende Zellen in einer Spalte auszuwählen.

   c. Drücken Sie **die Umschalttaste** und **die Eingabetaste** auf der Tastatur.

   d. Geben Sie den gewünschten Wert ein.
   Um die Inline-Bearbeitung abzubrechen, drücken Sie auf der Tastatur **esc** oder **Abbrechen**, oder klicken Sie außerhalb der Zelle.

   e. Drücken Sie die **Eingabetaste**.



Ergebnisse

Die ausgewählten Zellen zeigen den neuen Feldwert an.

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

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

Arbeit per Telefon in erhalten Arbeitsbereich

Verwenden Sie den -Arbeitsbereich für eingehende und ausgehende Telefonanrufe, wenn Ihre Instanz in Ihr Telefoniesystem integriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Arbeitsbereich -Telefon haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Ausgehende Anrufe tätigen
- Sie erhalten einen eingehenden Anruf
- Übermitteln Sie einen Anruf an einen anderen Benutzer im System
- Einen Anruf in der Warteschleife oder stummschalten
- Legen Sie Ihren Verfügbarkeitsstatus fest

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie in der Hauptnavigationsleiste auf das Telefonsymbol.	Geben Sie die Telefonnummer in das Feld **Nummer** ein, und klicken Sie auf **Anrufen**.
Klicken Sie im Formular auf das Telefonsymbol neben den Feldern **Kontakt** oder **Verbraucher**.	Für Ihre Kontakte, die mehrere Telefonnummern haben können: ◦ Wenn nur ein Telefonfeld ausgefüllt ist, wird ein Anruf an diese Rufnummer getätigt. ◦ Wenn ein Dialogfeld angezeigt wird, in dem mehr als eine Zahl angezeigt wird, klicken Sie auf die gewünschte Zahl, und schließen Sie das Dialogfeld.

2. Klicken Sie auf **Ende**, um den Anruf zu beenden.

Arbeit aus Chats erhalten

Verwenden Sie den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters, um Ihre eingehenden Arbeitselemente wie Chats, Fälle, Incidents und mehr zu verwalten.

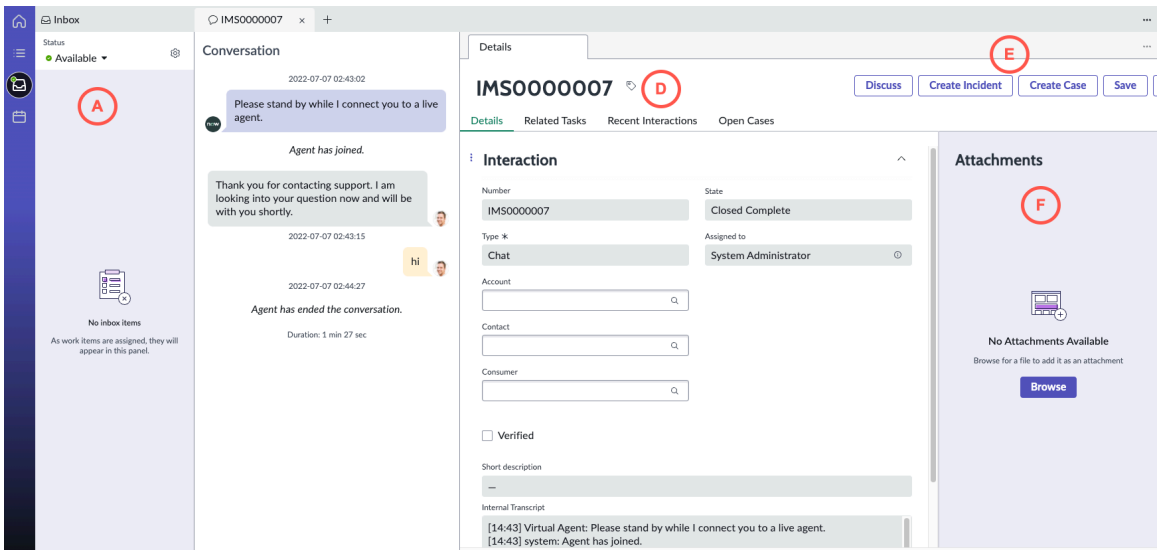
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Um den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters zu öffnen, klicken Sie auf das in Navigationsleiste. Wenn Sie einen Chat akzeptieren, wird automatisch ein Interaktionsdatensatz erstellt, der die in dieser Sitzung geleistete Arbeit erfasst.

Posteingangsverantwortlichkeiten

Verantwortlichkeiten des Service Desk-Mitarbeiters	Beschreibung
Überwachen Sie Ihren Posteingang	Nutzen Sie ausgewiesene Servicekanäle, um Arbeitselemente an verfügbare Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten, z. B. eingehende Chatanforderungen, Fallzuweisungen und Incidents.
Starten Sie eine Chatsitzung	Akzeptieren Sie einen Chat aus Ihrem Posteingang. Sie haben ein Zeitlimit für die Annahme eines Chats, bevor er an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter umgeleitet wird. Der Chat ist einem Interaktionsdatensatz zugeordnet, der die Konversation und die während der Sitzung ausgeführten Arbeiten erfasst. Während einer Chatsitzung haben Sie folgende Möglichkeiten: • Fügen Sie Anhänge mithilfe der Aktionssymbolleiste hinzu. • Chat an einen anderen Mitarbeiter übertragen. • Fügen Sie dem Chat einen weiteren Service Desk-Mitarbeiter hinzu. • Führen Sie andere Supportaufgaben aus, z. B. das Erstellen eines Incidents oder Falls. • Verwenden Sie Tools des Arbeitsbereichs, z. B. das Menüband, um einen Blick auf Informationen zu werfen, oder den Aktivitätenstrom, um zugehörige Arbeiten zu überprüfen.

Funktionen des Posteingangs des Service Desk-Mitarbeiters



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

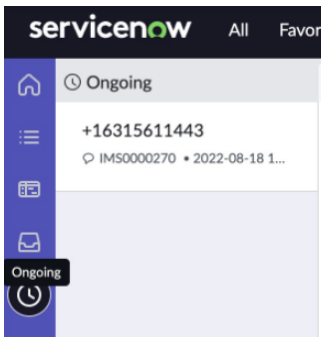
Funktion	Beschreibung
(A) Posteingang des Mitarbeiters	Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Warteschlangen, die Anzahl der aktiven Chats in jeder Warteschlange und die durchschnittliche Wartezeit für Chats in der Warteschlange an.
(B) Aktiver Chatbereich	Zeigen Sie Ihre aktive Chatsitzung an. Chat-Aktionen werden unterhalb des Chats angezeigt und ermöglichen Ihren Service Desk-Mitarbeitern unter anderem das Anhängen einer Datei, das Hinzufügen eines Service Desk-Mitarbeiters und das Übertragen des Chats. Abhängig von Ihrer Konfiguration wird Folgendes angezeigt: • Konversationsverlauf: Es werden Nachrichten aus früheren Konversationen angezeigt. Es werden nur vorherige Konversationen zwischen Ihnen und der anfordernden Person angezeigt. • Kanalübergreifender Konversationsverlauf: Nachrichten von allen Kanälen (einschließlich Facebook Messenger, LINE, Slack, Twilio SMS, Microsoft Teams, WhatsApp und Voice) werden angezeigt. • Kundenstimmung: Stimmung des Kunden (positiv, neutral, negativ, null (kein Wert bewertet)). Anhand der Kundenstimmung können Sie erkennen, ob sich die Stimmung eines Anwenders von neutral/positiv in negativ ändert, damit Sie Maßnahmen ergreifen können, um ihn wieder in eine positivere Stimmung zu versetzen. • Start- und Endnachrichten, die Symbole enthalten, die den für die Konversation verwendeten Kanal angeben (Chat, Telefon oder Messaging): – Chat – Phone – Messaging
(C) Symbolleiste	Schaltflächen für verfügbare Aktionen anzeigen: • Schnellaktionen : Wählen Sie diese Option aus, um das Schnellaktionsmenü anzuzeigen. • An Warteschlange übertragen “: Wählen Sie diese Option aus, um die Konversation in die Warteschlange zu übertragen. • An Service Desk-Mitarbeiter übertragen : Wählen Sie diese Option aus, um die Konversation an einen Service Desk-Mitarbeiter zu übertragen. • anhängen“: Wählen Sie diese Option aus, um der Konversation einen Anhang hinzuzufügen. • Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat aktiviert – wird angezeigt, wenn DTAC aktiviert ist. • Überlauf : Wählen Sie diese Option aus, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen.

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

Funktion	Beschreibung
	Hinweis: Möglicherweise sind nicht alle Schaltflächen verfügbar.
(D) Interaktionsdatensatz	Zeigen Sie den Interaktionsdatensatz (IMS) an. Das IMS initiiert dies anhand eines Chats oder Telefonanrufs und listet die ersten Informationen über den Kunden und die Kommunikation auf. Sie können diese Interaktion als Kommunikationsprotokoll archivieren oder einen Incident oder Fall erstellen, der auf den Kundenbedürfnissen basiert.
(E) Schaltflächen	Führen Sie eine Aktion aus, indem Sie eine Schaltfläche wählen: • Incident erstellen • Konversation beenden • Speichern • Chat beenden • Mir zuweisen **Hinweis:** Möglicherweise sind nicht alle Schaltflächen verfügbar.
(F) Bereich „Anhänge“.	Fügen Sie der Interaktion Anhänge hinzu. Beispielsweise können Sie einem Kundenproblem unterstützende Informationen hinzufügen. Wenn Vorlagen verfügbar sind, werden sie im Vorlagenabschnitt dieses Bereichs angezeigt.

Laufende Nachrichten

Die Registerkarte Fortlaufende Nachrichten wird angezeigt, wenn Sie Zugriff auf mindestens einen Anwesenheitsstatus haben, der einen Messaging-basierten Servicekanal enthält.



Wählen Sie das Uhrsymbol, um Karten für laufende Nachrichten anzuzeigen. Wenn das Uhrsymbol in der oberen rechten eine Zahl trägt, gibt diese Zahl die Anzahl der Messaging-Konversationen mit ungelesenen Nachrichten an. Wenn eine Karte einen grünen Punkt hat, ist eine neue Nachricht für diese Messaging-Konversation vorhanden. Auf der Karte wird auch die Interaktionsnummer angezeigt und wann die letzte Aktualisierung an der Konversation vorgenommen wurde.

Akzeptieren Sie eine Chatsitzung

Beginnen Sie eine Konversation mit einem Kunden, indem Sie in der Chatsitzung eine Chatwarteschlange auswählen. Sie können gleichzeitig an mehreren Chats in verschiedenen Warteschlangen arbeiten.

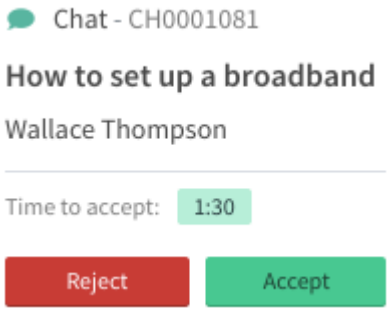
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Startseite des Arbeitsbereichs** > **Posteingang**.
2. Akzeptieren Sie in Ihrem Posteingang einen Chat, oder lehnen Sie ihn ab.



Sie werden automatisch mit dem ersten Kunden in der Chatwarteschlange verbunden. Dies ist die älteste Anforderung in der Warteschlange. Im Bereich Aktiver Chat wird eine Nachricht vor dem Chat angezeigt, in der die Chatanforderung des Kunden bestätigt wird. Sie können die Kundeninformationen überprüfen, bevor Sie im Bereich Aktiver Chat eine Antwort eingeben.

Hinweis: Wenn Ihre Sitzung Transaktionen mit langer Laufzeit aufweist, kann es zu einer Verzögerung bei der Zuweisung eines Arbeitselements kommen, und auf den Posteingangskarten wird möglicherweise die Meldung „Transaktionen verzögert“ angezeigt.

Im Chat-Arbeitsbereich ist für die Sitzung eine übergeordnete Registerkarte für Interaktionen mit einer untergeordneten Registerkarte für Details geöffnet. Die untergeordnete Registerkarte „Details“ bietet weitere Informationen zur Chatanforderung und kontextbezogene Optionen für zugehörige Vorgänge während der Chatsitzung.

3. Verwenden Sie Chattools für die Verwaltung des Chats und kontextbezogene Optionen, um zugehörige Aufgaben auszuführen.

Option	Bezeichnung
Verwalten Sie Ihren Chat	Führen Sie in der Symbolleiste „Aktionen“ die folgenden Aktionen aus: ◦ Fügen Sie einen Anhang hinzu. ◦ Übertragen Sie einen Chat in eine andere Warteschlange. ◦ Übertragen Sie einen Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter.
Zusätzliche Supportaufgaben ausführen	Nehmen Sie während der Chatsitzung mit anderen Supportaufgaben teil, indem Sie die kontextbezogenen Optionen auf der Registerkarte **Details** verwenden. Beispielsweise können Sie: ◦ Chatinformationen aktualisieren. ◦ Erstellen Sie einen neuen Fall oder Incident. Auf der Unterregisterkarte können Sie andere kontextbezogene Optionen auswäh-

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

Option	Bezeichnung
	len, um an einer Lösung für den Fall oder Incident zu arbeiten. Beispielsweise müssen Sie das Problem möglicherweise eskalieren. ◦ Wählen Sie eine zugehörige Aufgabe unter Weitere Optionen (….), z. B. E-Mail senden. ◦ Suchen Sie in der Knowledge Base nach relevanten Informationen.

4. Um die Chatsitzung zu schließen, schließen Sie die Registerkarte, oder wählen Sie **Schließen** auf der Registerkarte **Details** der Interaktion.
   Durch das Beenden des Chats wird der Konversationsverlauf gespeichert, und die Interaktion wird geschlossen. Wenn Sie den Chat durch Schließen der Registerkarte schließen, geht der gesamte Konversationsverlauf verloren, und Sie können die Informationen nicht im Interaktionsdatensatz speichern. Wenn die Nachbearbeitungsfunktion aktiviert ist, können Sie im Interaktionsdatensatz Details oder Nachbearbeitungscodes eingeben.

Übertragen Sie einen Chat in eine andere Warteschlange

Leitet einen Chat an eine andere Warteschlange weiter. Jeder Service Desk-Mitarbeiter, der zur zugehörigen Warteschlange gehört, kann den Chat annehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Startseite des Arbeitsbereichs** > **Posteingang**.
2. Wählen Sie in der Aktionssymbolleiste das Symbol für die Übertragung an eine Warteschlange ( ).
3. Wählen Sie im Bereich In Warteschlange übertragen die Warteschlange aus, an die der Chat übertragen werden soll.
   Wenn Sie einen Chat übertragen, wird das aktuelle Arbeitselement, das der Interaktion zugeordnet ist, als „Abgeschlossen“ markiert. Der neuen Warteschlange wird ein neues Arbeitselement zugeordnet, und der Chat wird der ausgewählten Warteschlange hinzugefügt. Wenn ein empfangender Service Desk-Mitarbeiter die Übertragung akzeptiert, sieht er im Bereich Aktiver Chat die Konversation und den Chatverlauf. Wenn Sie von einem Servicemitarbeiter zurück in eine Warteschlange übertragen werden, sucht die Logik nicht nach Servicemitarbeitern, und der Chat geht in die Warteschlange, um von einem Service Desk-Mitarbeiter aufgenommen zu werden.

Übertragen Sie einen Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter

Leiten Sie einen Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter im gleichen Servicekanal weiter. Sie können einen Chat nicht an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter in einem anderen Servicekanal weiterleiten, auch wenn die Kanäle identische Weiterleitungsbedingungen aufweisen.

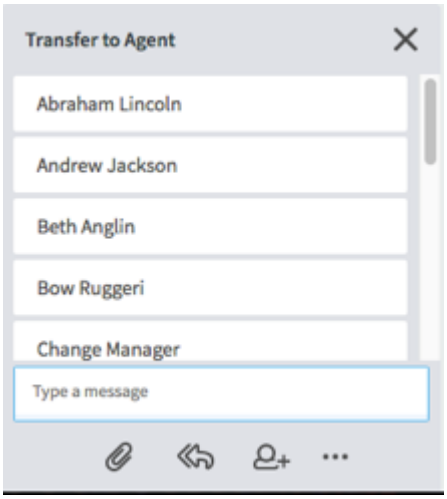
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_user

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

Prozedur

1. Wählen Sie in der Symbolleiste „Aktion“ im Bereich „Aktiver Chat“ das Symbol „Service Desk-Mitarbeiter übertragen“ ( ).
2. Wählen Sie im Fenster An Service Desk-Mitarbeiter übertragen den Service Desk-Mitarbeiter aus, der den Chat empfangen soll.

   Hinweis: Nur der aktuelle Besitzer eines Chats kann den Chat an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen. Andernfalls ist die Schaltfläche „Übertragen“ deaktiviert.



   Der übertragene Chat wird im Bereich Warteschlangen für den empfangenden Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt. Der empfangende Service Desk-Mitarbeiter kann die Übertragungsanforderung annehmen oder ablehnen.

Fügen Sie einem Chat einen Anhang hinzu

Service Desk-Mitarbeiter können über Dokumente oder Bilddateien verfügen, die zusätzliche Informationen für einen Fall enthalten. Diese Dokumente und Bilddateien können der Konversation zur späteren Verwendung als Anhänge hinzugefügt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Verwenden Sie eine dieser Methoden, um einen Anhang hinzuzufügen:
   - Wählen Sie in der Aktionssymbolleiste das Anhangsymbol ( ) und dann die Datei.
   - Ziehen Sie eine Datei per Drag-and-Drop von Ihrem lokalen Computer in das Chatfenster.
2. Wenn Sie während eines Chats einen Anhang hinzufügen, wird der Anhang automatisch vom Live-Chat in die Interaktion übertragen.
   Wenn die Interaktion zur Erstellung eines Falls/Incident führt, wird der Anhang automatisch auf den Fall/Incident übertragen.

Ändern Sie Ihren Status im Chatbereich

Ändern Sie Ihren Status, während Sie in einer Pause oder offline sind, damit Ihnen keine neuen Chats zugewiesen werden. Wenn Sie zurückkehren, können Sie Ihren Status aktualisieren, um alle über Ihre Rückkehr zu informieren.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich-Startseite** > **Chat**.
2. Wählen Sie im Chatbereich aus der Statusliste Ihren aktuellen Status aus.
   - Verfügbar: Sie sind für den Empfang neuer Chats verfügbar.
   - Abwesend: Sie können keine neuen Chats empfangen.
   - Offline: Sie können keine neuen Chats empfangen.

Nächste Maßnahme
Passen Sie Ihren Status an Ihre Verfügbarkeit an.

Richten Sie eine neue Chat- oder Arbeitselementwarnung ein

Richten Sie eine hörbare Warnung ein, die Sie benachrichtigt, wenn ein neues Chat- oder Arbeitselement in Ihrem Mitarbeiterbereich -Posteingang eingeht. Nur Service Desk-Mitarbeiter, die den entsprechenden Servicekanal abonniert haben, können die Einstellungen ändern.

Vorbereitungen

- Installieren Sie das Plugin „Mitarbeiterchat“ (com.glide.interaction.awa).
- Desktop-Benachrichtigungen für Browser aktivieren.

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Benachrichtigungen spielen eine entscheidende Rolle im Workflow eines Service Desk-Mitarbeiters. Wenn Browser jedoch die Ressourcennutzung optimieren, können sie in bestimmten Umgebungen oder Szenarien Benachrichtigungen anhalten oder unterdrücken. Um sicherzustellen, dass Service Desk-Mitarbeiter rechtzeitig Warnungen erhalten, empfehlen wir gründliche Tests und Anpassungen der Benutzereinstellungen und des Benutzerverhaltens. Beachten Sie, dass jeder Browser seine eigene Implementierung und Einschränkungen hat, was bedeutet, dass das, was in einem funktioniert, in einem anderen möglicherweise nicht funktioniert.

Prozedur

1. Wählen Sie in Ihrem Posteingang Mitarbeiterbereich das Symbol „Einstellungen“ ( ) aus.
2. Um Desktop-Benachrichtigungen für neue Elemente in Ihrem Posteingang zu erhalten, aktivieren Sie **Desktop-Benachrichtigungen für Posteingang**.
   Diese Benachrichtigungen werden übermittelt, wenn die Browserregisterkarte Mitarbeiterbereich geöffnet ist, sich aber derzeit nicht im Fokus befindet.
3. Um Audiowarnungen für neue Elemente in Ihrem Posteingang zu erhalten, aktivieren Sie **Audiowarnungen für Posteingang**.
   Diese Warnungen werden übermittelt, wenn die Browserregisterkarte Mitarbeiterbereich geöffnet wird. Dabei spielt es keine Rolle, ob sich die Registerkarte im Fokus oder im Hintergrund befindet.
4. Um Desktop-Benachrichtigungen für neue Konversationen in Ihrem Posteingang zu erhalten, aktivieren Sie **Desktop-Benachrichtigungen für Konversation**.
   Diese Benachrichtigungen werden übermittelt, wenn die Browserregisterkarte Mitarbeiterbereich geöffnet ist, sich aber derzeit nicht im Fokus befindet.

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

5. Um Audiowarnungen für neue Chats in Ihrem Posteingang zu erhalten, aktivieren Sie **die Option Audiowarnungen für Konversation**.
   Diese Benachrichtigungen werden übermittelt, wenn die Browserregisterkarte Mitarbeiterbereich geöffnet ist. Dabei spielt es keine Rolle, ob sich die Registerkarte im Fokus oder im Hintergrund befindet.
6. Um Browserbenachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie Folgendes eingerichtet haben:
   a. Chrome als Browser.
   b. Konfiguriert für den Empfang von Desktopbenachrichtigungen für Konversation
   c. Die Browserregisterkarte des Arbeitsbereichs ist nicht im Fokus.
   d. In einer Konversation, die Ihnen zugewiesen ist, ist eine neue Nachricht vorhanden.

   Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten .

Überwachen Sie -Chatunterhaltungen

Chat-Vorgesetzte können laufende Chat-Konversationen anzeigen und ihnen beitreten, um Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen in Arbeitsbereich Mitarbeiterchatzu helfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: awa_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Listen** > **Interaktionen** > **Aktive Chatinteraktionen**.
2. Wählen Sie eine aktive Chatinteraktion aus der Liste aus.
3. Wenn Flüsterfunktion installiert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter durch Eingabe von `/help` im Fenster „Aktiver Chat“ um Hilfe bitten.
   Eine Nachricht wird nur an den Chat-Vorgesetzten gesendet, die anfordernde Person sieht diese Nachricht nicht.
4. Klicken Sie im Bereich Aktiver Chat **auf Beitreten**.

   Eine Benachrichtigung informiert den Service Desk-Mitarbeiter und die anfordernde Person darüber, dass Sie dem Chat beigetreten sind. Von Ihnen übermittelte Nachrichten sind für den Service Desk-Mitarbeiter und die anfordernde Person sichtbar.

   Hinweis: Ihre Anwesenheit wird erst bekannt, wenn Sie einem Chat beitreten.

5. Wenn Flüsterfunktion installiert ist, klicken Sie auf **Private Nachricht senden,** um eine Nachricht an den -Mitarbeiter zu senden.
   Die anfordernde Person sieht diese Nachricht nicht, sondern nur der Service Desk-Mitarbeiter.

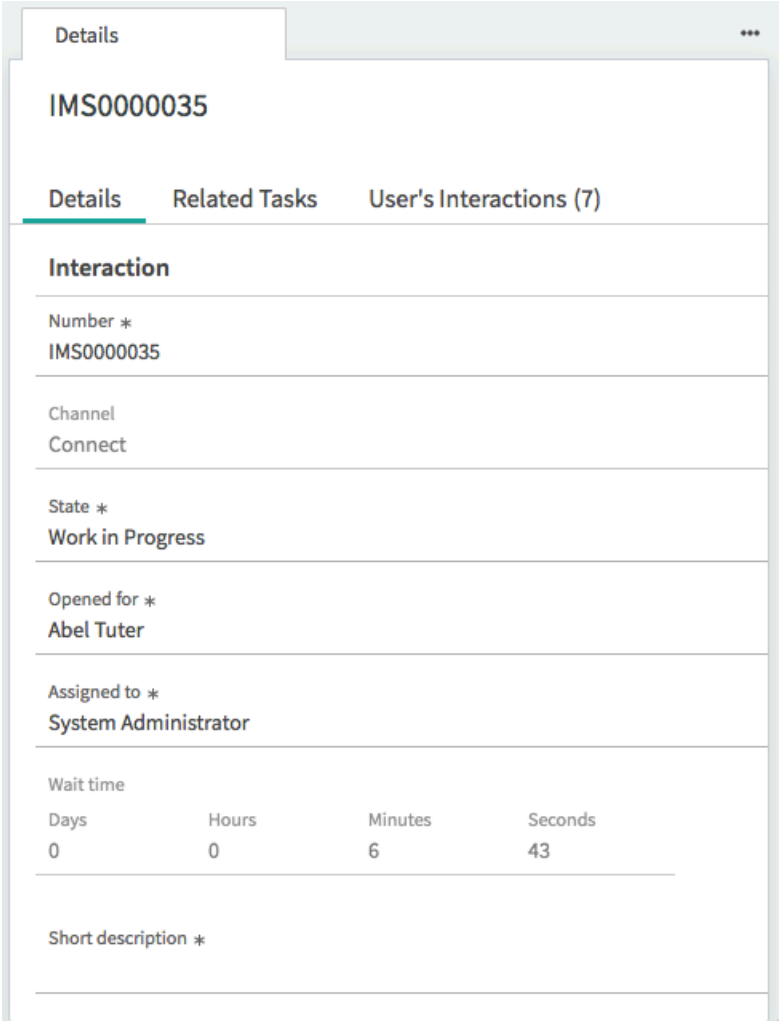
Interaktionsdatensätze in Arbeitsbereich

Mit einem Interaktionsdatensatz können Service Desk-Mitarbeiter Kundeninformationen aus einem Kundenkontakt erstellen oder referenzieren. Service Desk-Mitarbeiter können dann entscheiden, ob es sich bei der Konversation um einen Incident, einen Fall oder eine Anforderung handelt.

Eine Interaktion stellt eine Anforderung von Unterstützung durch einen Chat, einen Telefonanruf oder einen Walk-up dar. Interaktionen können zur Zuweisung an Warteschlangen weitergeleitet oder direkt Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden. Support-Mitarbeiter können Fälle, Anforderungen oder Incidents aus der Interaktion erstellen.

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

Interaktionen können auch verwendet werden, um Anforderungen vom Typ „one and done“ zu erfassen, für die ein Service Desk-Mitarbeiter möglicherweise keine zugehörigen Aufgaben erstellen möchte.



Funktion	Beschreibung
Formulare „Details“, „Zugehörige Aufgaben“, „Interaktionen des Anwenders“.	Registerkarte**Details**, auf der detaillierte Informationen aus dem Interaktionsdatensatz angezeigt werden. **Zugehörige Aufgaben** zeigen Aufgaben im Zusammenhang mit der Interaktion im Formularbereich an, z. B. einen neuen Incident. Auf der Registerkarte**Interaktionen des Anwenders** werden alle Interaktionen im Zusammenhang mit bestimmten Anwendern angezeigt.
Nummer	Die Nummer ist jeder Kundeninteraktion zugeordnet.
Typ	Protokolliert die Art der Kanalkommunikation, z. B. Chat, Telefon, Walk-up oder Messaging. **Hinweis:** **Telefon** ist eine verfügbare Art der Kanalkommunikation, wenn das OpenFrame-Plugin (com.sn_openframe) aktiviert ist.
Status	Status des Interaktionsdatensatzes:

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

Funktion	Beschreibung
	• Neu • In Bearbeitung • Abgeschlossen • Als verworfen geschlossen • Angehalten
Grund für den Status	Grund für den aktuellen Status des Interaktionsdatensatzes: • Warten auf Kunden • Internes Warten • Null Dieses Feld wird nur für Interaktionen vom Typ „Messaging“ angezeigt.
Geöffnet für	Kunde, der die Kommunikation initiiert oder erhält.
Dauer	Verfolgt die Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Bearbeitung einer Interaktion verbringt.
Zugewiesen an	Kundenservice-Mitarbeiter, dem der Interaktionsdatensatz zugewiesen ist.
Wartezeit	Zeit, die benötigt wird, um dem Kunden zum ersten Mal zu antworten.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Interaktion. **Hinweis:** Das Feld „Kurzbeschreibung“ ist standardmäßig leer. Es darf jedoch nicht leer sein, wenn der Datensatz geschlossen, gespeichert oder einer zugehörigen Aufgabe zugeordnet ist. Füllen Sie die Kurzbeschreibung aus, und schließen, speichern oder ordnen Sie Sie den Datensatz zu. Andernfalls können Sie den Datensatz nicht archivieren.

Während Sie sich in einer Interaktion befinden, werden Aufgaben, die unter der Interaktion angezeigt oder erstellt werden, automatisch in den mit der Interaktion verbundenen Aufgaben protokolliert.

Zuordnung von Anwenderprofilen bei Messaging-Interaktionen

Wenn eine anfordernde Person eine Nachricht sendet, prüft das System, ob der Bezeichner mit einem vorhandenen Kanalbenutzerprofil übereinstimmt. Kanalanwenderprofile werden verwendet, um die Identitäten von Konversationsteilnehmern anhand eines Bezeichners nachzuverfolgen, der der Quelle der Nachricht zugeordnet ist. Bei SMS-Nachrichten entspricht der Bezeichner der Telefonnummer, von der die Nachricht gesendet wurde.

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

Ob ein passendes Kanalanwenderprofil vorhanden ist	• Eine neue Interaktion wird gestartet. • Oder die Nachricht ist mit einer laufenden Interaktion für das entsprechende Kanalbenutzerprofil verknüpft.
Wenn es kein passendes Kanalanwenderprofil gibt	• Ein neues Kanalanwenderprofil wird erstellt. • Eine neue Interaktion, die auf das neue Kanalanwenderprofil verweist, wird erstellt. • Wenn der Bezeichner mit einem Benutzer übereinstimmt, füllt er das Feld Benutzerdokument des Kanalbenutzerprofils und das Feld Geöffnet für der Interaktion mit einem Verweis auf diesen Benutzer aus.

Probleme aus einer Interaktion erstellen

Sie können einen Problemdatensatz direkt aus einer Interaktion erstellen, wenn der Kunde sich aufgrund eines Problems an Sie wendet und Sie dies untersuchen müssen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: workspace_user oder admin
- Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — com.snc.best_practice.problem“.
- Wählen Sie die **Problemeigenschaft Erstellung von Problemen aus Interaktionen zulassen** (*glide.problem.interaction.allow_create*) aus

Hinweis: Die Interaktionsfunktion ist eine effizientere Methode zum Erstellen eines Problems aus einer Interaktion als die Funktion Neuer Anruf im Service Desk-Anruf-Plugin (com.snc.service_desk_call), die Sie möglicherweise zuvor verwendet haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Startseite des Arbeitsbereichs**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ) und anschließend auf die Liste Interaktion.
3. Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz, aus dem Sie ein Problem erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf der Interaktionsseite auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Problem erstellen aus**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Problemformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generiert. Nummer, die den Problemdatensatz identifiziert.
Zuerst gemeldet von	Aufgabe, die dieses Problem zuerst identifiziert hat.

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

Feld	Beschreibung
Kategorie und Unterkategorie	Gruppe, zu der das Problem gehört, z. B. Software oder Hardware. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.
Service	Business Service, den das Problem betrifft.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich das Problem bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Status	Statusmanagementprozess Der Feldwert ändert sich, wenn das Problem von einem Status in einen anderen Status übergeht. Die verfügbaren Status sind: **Neu**, **Bewerten**, **Ursachenanalyse**, **Korrektur in Bearbeitung**, **Gelöst** und **Geschlossen**. **Hinweis:** Um auf den neuen Statusverwaltungsprozess zuzugreifen, aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Auswirkung	Auswirkungen, die das Problem auf Business Operations hat, z. B. `größerer Umsatzverlust.`
Dringlichkeit	Der Umfang, zu dem die Lösung eines Problems verzögert werden kann.
Priorität	Wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte. Das Feld **Priorität** wird automatisch auf die Werte **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der das Problem zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Problemkoordinator, dem das Problem zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel zutrifft, wird das Problem automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Problems. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems
Notizen	
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn Arbeitsnotizen zu dem Problem hinzugefügt werden.
Arbeitsnotizen	Informative Hinweise zu der am Problem durchgeführten Arbeit.
Analyseinformationen	
Workaround	Zur Überwindung des Problems verwendete Methode.Wenn noch keine Lösung verfügbar ist.

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

Feld	Beschreibung
Hinweise zur Ursache	Die Ursache des Problems.
Lösungsdetails	
Gelöst	Automatisch generiert. Datum und Uhrzeit, zu der der Anwender das Problem gelöst hat.
Gelöst von	Automatisch generiert. Der Benutzer, der das Problem gelöst hat.
Hinweise zur Korrektur	Wie das Problem behoben wurde.
Automatisch generierte Informationen	
Geöffnet	Automatisch generiert. Datum und Uhrzeit, zu der der Anwender das Problem geöffnet hat.
Geöffnet von	Automatisch generiert. Benutzer, der das Problem geöffnet hat.
Bestätigt	Automatisch generiert. Datum und Uhrzeit, zu denen die Angelegenheit als Problem bestätigt wurde.
Bestätigt von	Automatisch generiert. Benutzer, der auf die Angelegenheit zugegriffen und bestätigt hat, dass es sich um ein Problem handelt.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Ein Problemdatensatz wird erstellt, und der Datensatz wird in der zugehörigen Liste „Zugehörige Aufgaben“ im Interaktion-Formular angezeigt.

Erstellt einen Standard-Change aus einer Interaktion

Erstellen Sie einen Standard-Change-Datensatz direkt aus Interaktionsmanagement, um einen vorab genehmigten Change mit geringem Risiko zu implementieren, ohne das Modul Change-Management durchlaufen zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user oder admin

Prozedur

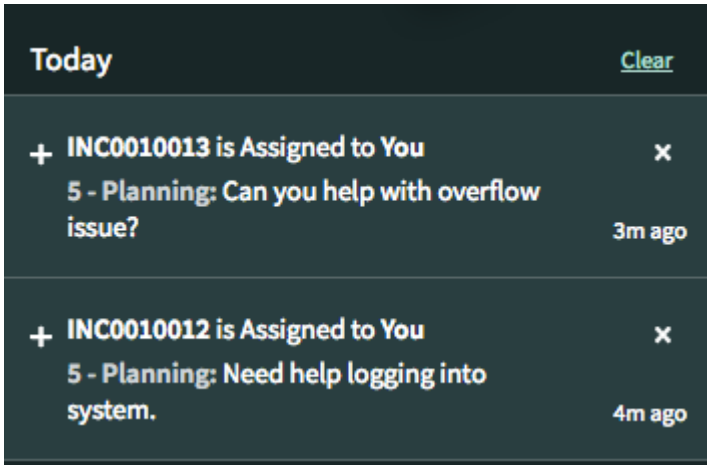
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des Arbeitsbereichs**.
2. Öffnen Sie den Interaktionsdatensatz, aus dem Sie einen Standard-Change erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Interaktion-Formular auf das Symbol „Weitere Aktionen“ , und klicken Sie dann auf **Standard-Change erstellen**.
4. Wählen Sie auf der Seite „New Catalog Item“ (Neues Katalogelement) den Standard-Change aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Standard-Change wird erstellt, und der Datensatz wird in der zugehörigen Liste „Zugehörige Aufgaben“ im Interaktionsmanagement-Formular angezeigt.

Abrufen von Benachrichtigungen im Arbeitsbereich

Sie können Arbeitsbereichsbenachrichtigungen erhalten, um sofortige Updates zu Datensätzen zu erhalten, an denen Sie arbeiten, ohne den Arbeitsbereich zu verlassen.

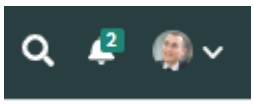
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Benachrichtigungen enthalten Updates zu Datensätzen, an denen Sie arbeiten oder denen Sie zugewiesen sind, unabhängig davon, ob der Datensatz im Arbeitsbereich geöffnet ist oder nicht. Beispielsweise könnte eine Benachrichtigung anzeigen, dass Sie im Incident zugewiesen wurden.



Sie können auf die Benachrichtigung klicken, um den Datensatz zu öffnen.

Sie können alle Ihre Benachrichtigungen öffnen, indem Sie auf das Symbol in der Benachrichtigungsablage ( ) klicken.



Die Abzeichennummer gibt die Anzahl der ungelesenen Benachrichtigungen an.

Workspace löscht Benachrichtigungen nach sieben Tagen.

Platform Analytics in Ihrem Arbeitsbereich

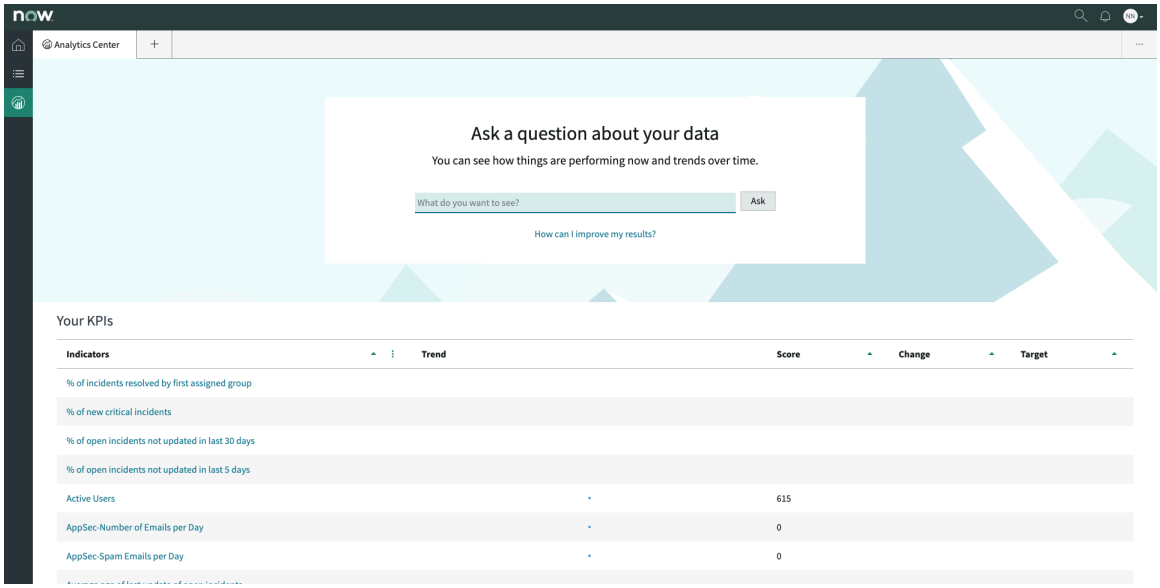
Verteilen und verbrauchen Sie Platform Analytics über Datenvisualisierungen und Dashboards mit optionalen Filtern. Erkunden Sie KPIs, und erhalten Sie Einblicke in wichtige Ereignisse in den Daten.

Im Platform Analytics-Arbeitsbereich können Sie:

- Stellen Sie eine Frage in natürlicher Sprache, und erhalten Sie die relevanten Analysen in einer Visualisierung.
- Zeigen Sie ein beliebiges Next Experience-Dashboard an, das Sie besitzen oder das für Sie freigegeben wurde.
- Erstellen Sie Dashboards und Datenvisualisierungen über die Laufzeit Ihres -Arbeitsbereichs.
- Führen Sie einen Drilldown zu Ihren KPIs durch, indem Sie Filter anwenden, um Ihre Daten zu segmentieren, und Zusammenfassungen und statistische Tools anwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics und Reporting für Workspace

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



Bearbeitung von Datensätzen in Ihrem Arbeitsbereich

Verwenden Sie Arbeitsbereich -Datensätze für, um Ihren Kunden Informationen zur Verfügung zu stellen und Anforderungen zu verarbeiten.

Rückruffunktionen

Wenn die Rückruffunktion aktiviert ist, können Kunden einen Rückruf anfordern, anstatt darauf zu warten, dass der Service Desk-Mitarbeiter verfügbar wird. Service Desk-Mitarbeiter erhalten die Rückrufinteraktionen, wenn sie verfügbar sind. Bei Rückrufen per Telefon erfolgt die automatische Wählvorgänge beim Akzeptieren des Arbeitselements im **Posteingang**. Der Service Desk-Mitarbeiter kann jedoch auch das Telefonsymbol im Arbeitsbereich verwenden, um den Kunden direkt anzurufen, wenn die automatische Wahl nicht erfolgreich war. Service Desk-Mitarbeiter können im -Arbeitsbereich die folgenden Aktionen ausführen.

Hinweis: Service Desk-Mitarbeiter können den Namen des Kunden auf der Rückrufkarte des Posteingangs sehen.

Rückrufaktionen

Feld	Beschreibung
Rückruf erneut versuchen	Service Desk-Mitarbeiter können einen Rückrufversuch wiederholen, indem sie die Schaltfläche **Weitere Aktionen** und dann **Rückruf erneut**versuchen auswählen. Das Menü **„Grund“** wird angezeigt, und Service Desk-Mitarbeiter können aus den folgenden Optionen auswählen. • Leere Luft • VoiceMail • Kunde ist beschäftigt • Sonstige
Rückruf wird geschlossen	Wenn das Problem gelöst ist, können Service Desk-Mitarbeiter den Rückruf schließen.

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

Rückrufaktionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn dies geschlossen ist, wiederholt das System keine Rückrufe, und die Rückrufaufgabe wird geschlossen. Service Desk-Mitarbeiter können aus den folgenden Optionen auswählen, um einen Rückruf zu schließen. • Gelöst • Sonstige Wenn ein Rückruf geschlossen wird, sehen Service Desk-Mitarbeiter auf der Registerkarte Konversationen das Transkript und eine Aufzeichnung der **Konversation**. **Hinweis:** Die Aufzeichnung wird auch dem **Aktivitätenstrom** und der Registerkarte **Anhang** hinzugefügt.

Erstellen Sie einen Datensatz im Arbeitsbereich

Erstellen Sie einen Datensatz im Arbeitsbereich über das Registerkartenmenü „Datensatz“ oder eine Liste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user

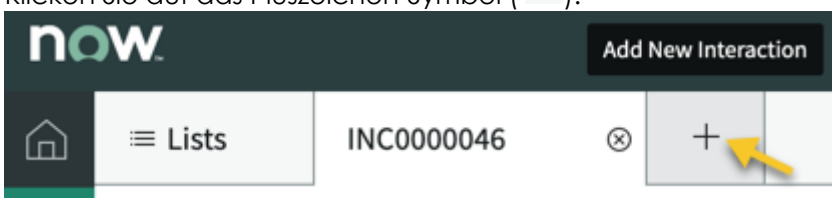
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Datensatz erstellen, um die Arbeit zu erfassen, die Sie ausführen. Beispielsweise können Sie nach einem Telefonanruf einen Interaktions- oder Incident-Datensatz erstellen. Im Datensatz erfassen Sie die Informationen, die Sie im Telefonat erhalten haben.

Die Arten von Datensätzen, die Sie erstellen können, werden von Ihrem Systemadministrator konfiguriert. Der Standardwert ist ein Interaktionsdatensatz. Wenn Sie den Mauszeiger über das Pluszeichen-Symbol (+) bewegen, wird die Liste der Datensätze angezeigt, die Sie erstellen können.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Pluszeichen-Symbol (+).



Beachten Sie, dass der Datensatztyp angezeigt wird, wenn Sie die Maus über das Symbol bewegen.

Wenn Sie nur einen Datensatztyp erstellen können, wird ein leeres Formular des Datensatzes angezeigt. Wenn Ihr Systemadministrator den Arbeitsbereich so konfiguriert hat, dass Sie mehrere Datensatztypen erstellen können, zeigt der Arbeitsbereich eine Liste dieser

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

Datensatztypen an. Anschließend wählen Sie den Typ aus, den Sie erstellen möchten. Dieser leere Datensatztyp wird angezeigt.

Hinweis: Wenn Sie Zugriff auf mehr als eine Domäne haben, wird durch das Eintragen eines Anrufers oder eines Unternehmens im Datensatzformular der Datensatz der Domäne des Anrufers oder des Unternehmens zugeordnet.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Sie arbeiten mit Rückrufdatensätzen in Ihrem Arbeitsbereich

Verwenden Sie Arbeitsbereich, um mit Rückrufdatensätzen zu arbeiten, die aus Omni-Channel-Rückrufstammen.

Übersicht

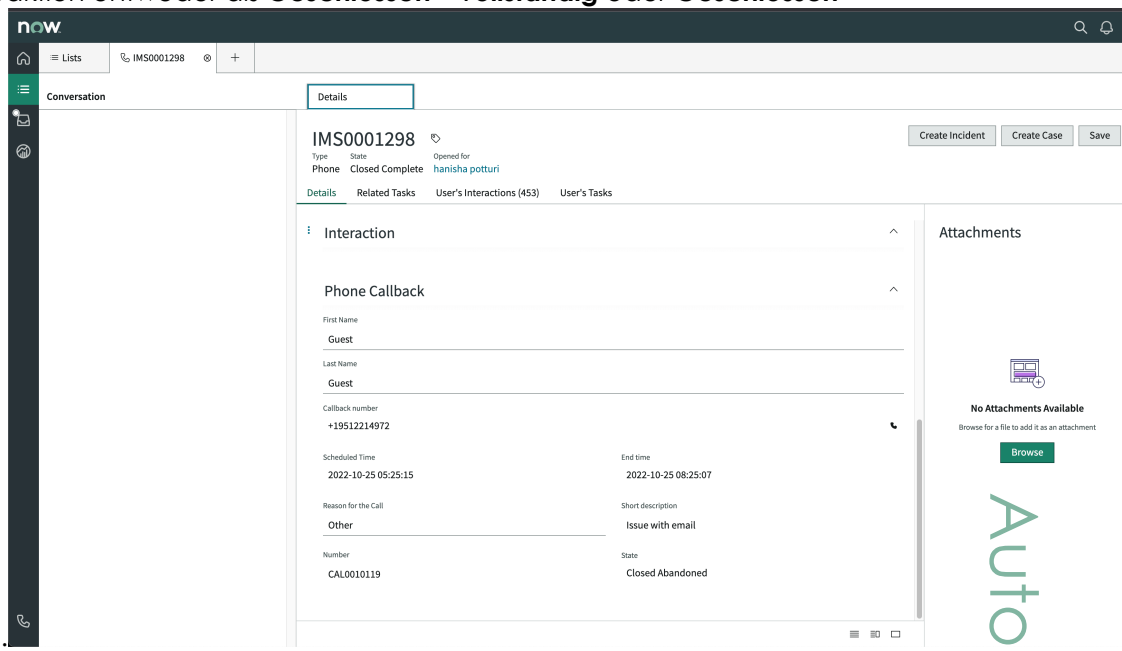
Omni-Channel-Rückruf ist eine Fähigkeit Now Platform® von , die Benutzern die Möglichkeit bietet, sich für einen Rückruf zu entscheiden, anstatt in der Warteschlange auf einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zu warten. Erweiterte Arbeitszuweisung leitet die Rückruf-Arbeitselemente an verfügbare Service Desk-Mitarbeiter weiter, und für jede Rückruf-Arbeitsanforderung werden Interaktionsdatensätze erstellt. Die Interaktionsdatensätze werden in Arbeitsbereich angezeigt, damit Service Desk-Mitarbeiter daran arbeiten können.

Service Desk-Mitarbeiter können an den -Datensätzen für die folgenden Rückrufszenarien arbeiten.

- Wiederkehrender Rückruf: AWA leitet ein Rückruf-Arbeitselement basierend auf dem vordefinierten Intervall für Rückrufversuche an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weiter. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält dann ein **Rückruf-** Arbeitselement. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Rückruf-Arbeitselement akzeptiert, initiiert die automatische Wahl einen Anruf beim Benutzer. Basierend auf der Lösung kann der Service Desk-Mitarbeiter entweder die Interaktion schließen oder den Rückruf erneut in die Warteschlange stellen.
- Zum Anrufen klicken: Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Endanwender über das Telefonsymbol im Interaktionsdatensatz direkt anrufen, wenn die automatische Wahl nicht aktiviert ist oder der erste Anruf nicht erfolgreich war.
- Geplanter Sprachrückruf: Wenn ein Benutzer einen Sprachrückruf zu seinem bevorzugten Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) anfordert, wird eine Minute vor der geplanten Rückrufzeit ein Interaktionsdatensatz mit Rückrufdetails erstellt. Ein Service Desk-Mitarbeiter erhält das Rückruf-Arbeitselement. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Rückruf-Arbeitselement akzeptiert, initiiert die automatische Wahl einen Anruf beim Benutzer. Je nach Ergebnis kann der Service Desk-

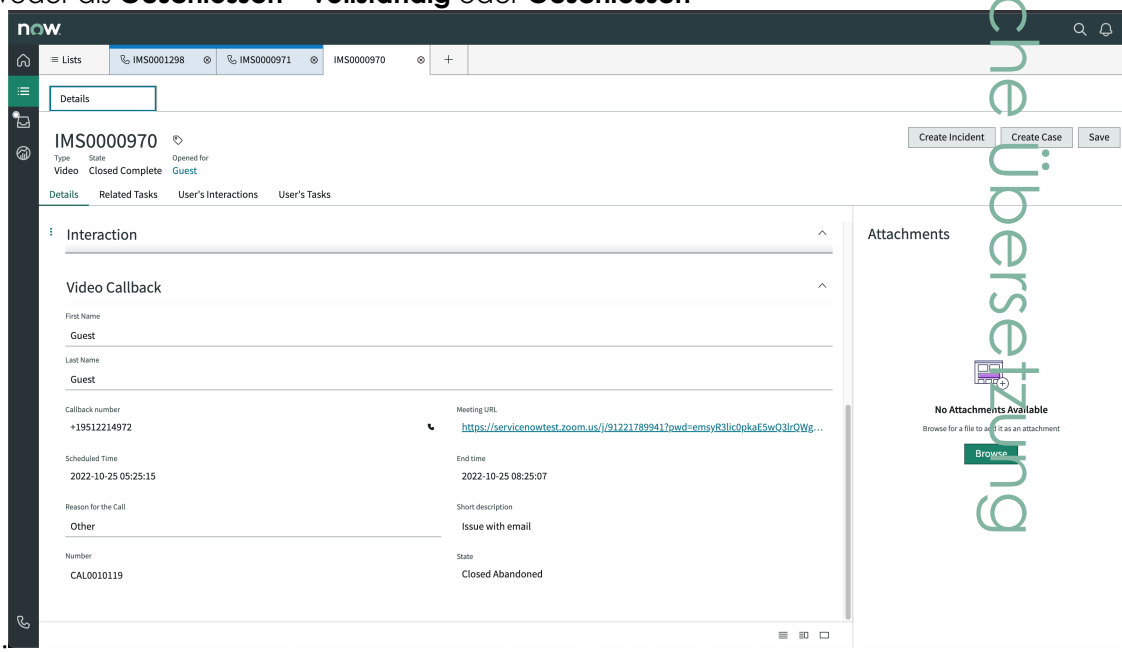
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Mitarbeiter die Interaktion entweder als **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen**



verworfenschließen.

- Geplanter Videorückruf: Wenn ein Benutzer einen Videorückruf zu seinem bevorzugten Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) anfordert, wird ein Interaktionsdatensatz mit Rückrufdetails erstellt, der eine URL zum Initiieren des Videoanrufs enthält. Je nach Ergebnis kann der Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion entweder als **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen**



verworfenschließen.

Automatische Übersetzung

Rückrufaktionen

Feld	Beschreibung
Rückruf erneut versuchen	Service Desk-Mitarbeiter können einen Rückrufversuch wiederholen, indem sie die Schaltfläche **Weitere Aktionen** und dann **Rückruf erneut**versuchen auswählen. Das Menü **„Grund“** wird angezeigt, und Service

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

Rückrufaktionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Desk-Mitarbeiter können aus den folgenden Optionen auswählen. • Leere Luft • VoiceMail • Kunde ist beschäftigt • Sonstige
Rückruf wird geschlossen	Wenn das Problem gelöst ist, können Service Desk-Mitarbeiter den Rückruf schließen. Wenn dies geschlossen ist, wiederholt das System keine Rückrufe, und die Rückrufaufgabe wird geschlossen. Service Desk-Mitarbeiter können aus den folgenden Optionen auswählen, um einen Rückruf zu schließen. • Gelöst • Sonstige Wenn ein Rückruf geschlossen wird, können Service Desk-Mitarbeiter auf der Registerkarte **Konversationen** das Transkript und eine Aufzeichnung der Konversation anzeigen. **Hinweis:** Die Aufzeichnung wird auch dem **Aktivitätenstrom** und der Registerkarte **Anhang** hinzugefügt.

Dynamische Übersetzung Support in Arbeitsbereich

Die Unterstützung vonDynamische Übersetzung in Arbeitsbereich ermöglicht die bedarfsgesteuerte Übersetzung von Text in Kommentaren und Arbeitsnotizen, in Aktivitätenstromund in -Formularen.

Dynamische Übersetzung konfigurieren

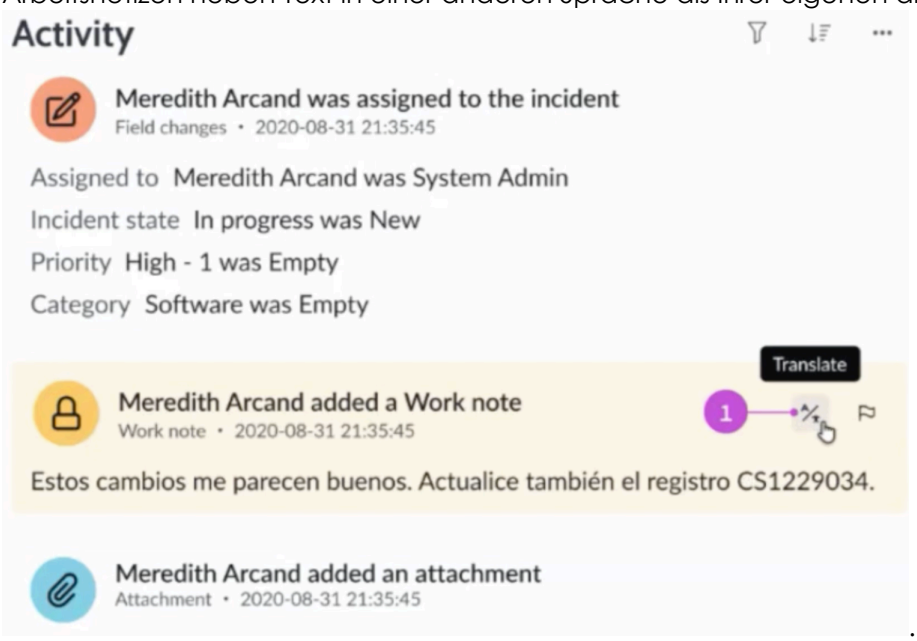
Um Dynamische Übersetzung für Aktivitätenstromzu aktivieren und zu konfigurieren, gehen Sie wie folgt vor.

1. Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung .
2. Konfigurieren Sie Dynamische Übersetzung für den Übersetzungsserviceanbieter. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit anderen Übersetzungsservices .

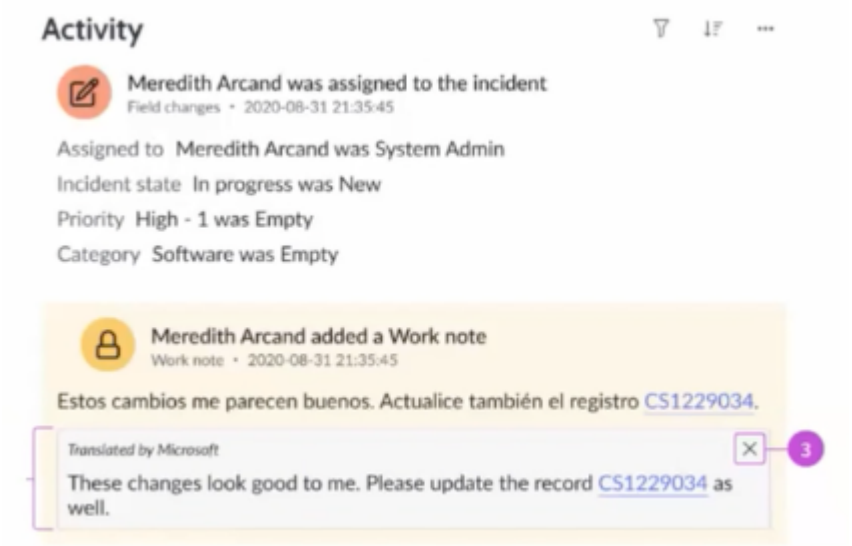
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Schaltfläche „Übersetzung“ im Aktivitätenstrom

Das **Übersetzen-** Symbol wird in Aktivitätenstrom für Kommentare und Arbeitsnotizen neben Text in einer anderen Sprache als Ihrer eigenen angezeigt.



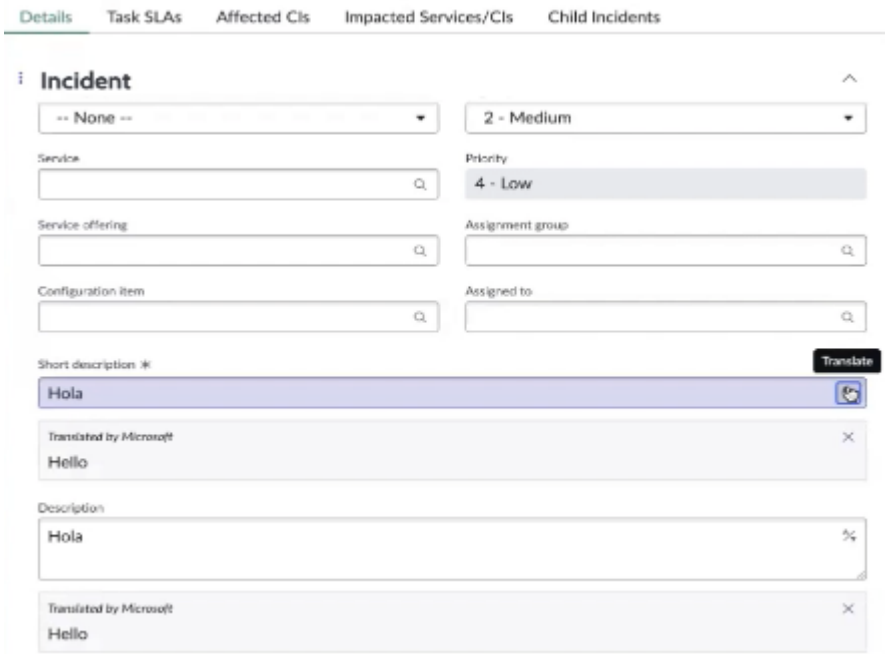
Das Übersetzungsergebnis wird unter dem Originaltext angezeigt. Wenn die Übersetzung nicht ordnungsgemäß konfiguriert ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt.



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

Übersetzungsschaltfläche in Formularen

Dynamische Übersetzung kann auch für Formulare in Arbeitsbereichkonfiguriert werden.



Um Dynamische Übersetzung für Formularfelder zu konfigurieren, gehen Sie wie folgt vor.

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz, für den die Übersetzung aktiviert sein muss.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Formularfeld, das übersetzt werden muss, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Attribute“Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars wie folgt aus.
   - Suchen Sie im Feld **Attribut** nach **Dynamische Übersetzung aktiviert**.
   - Im Feld **Wert** geben Sie `wahr` ein.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

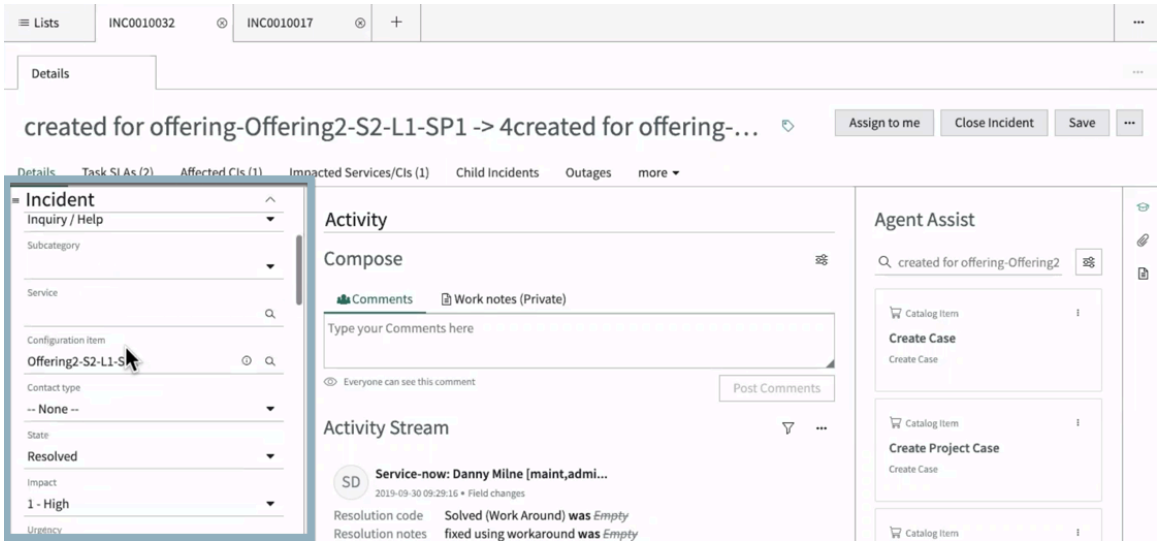
Abrufen von oder Hinzufügen von Informationen zu einem Datensatz

Verwenden Sie den Formularbereich, um detaillierte Informationen zu einem Datensatz und Informationen zum geöffneten Datensatz zu erhalten und um Einträge im Datensatz vorzunehmen.

Detaillierte Datensatzinformationen werden abgerufen

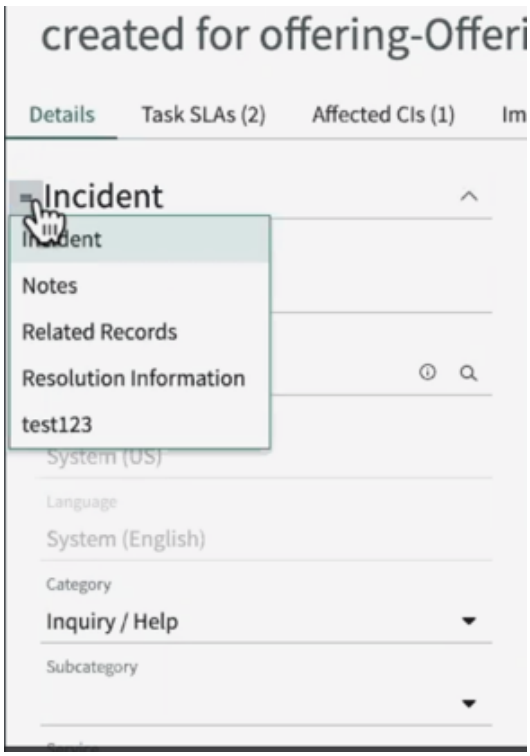
Um detaillierte Datensatzinformationen zu einem Datensatz zu erhalten, klicken Sie auf die Registerkarte **Details**. Bei den Inhalten, die im Formularbereich angezeigt werden, handelt es sich um viele der Felder in einem Datensatz. Ihr Administrator konfiguriert, welche Felder Sie sehen.

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



Sie können die Breite des Formularbereichs variieren, indem Sie an der rechten Seite ziehen.

Sie können durch alle Felder scrollen oder zu einem Abschnitt auf der Registerkarte **„Detail“** springen. Um zu einem Abschnitt zu springen, klicken Sie auf das Menüsymbol ( ) links neben dem Datensatztyp, um die Abschnitte im Formularbereich anzuzeigen. Klicken Sie auf den Abschnittstitel, zu dem Sie springen möchten. Wenn Sie beispielsweise in der folgenden Abbildung auf **Notizen**klicken, scrollen die Datensatzfelder nach oben zum Abschnitt **Notizen**.



Abrufen von Informationen im Zusammenhang mit dem geöffneten Datensatz

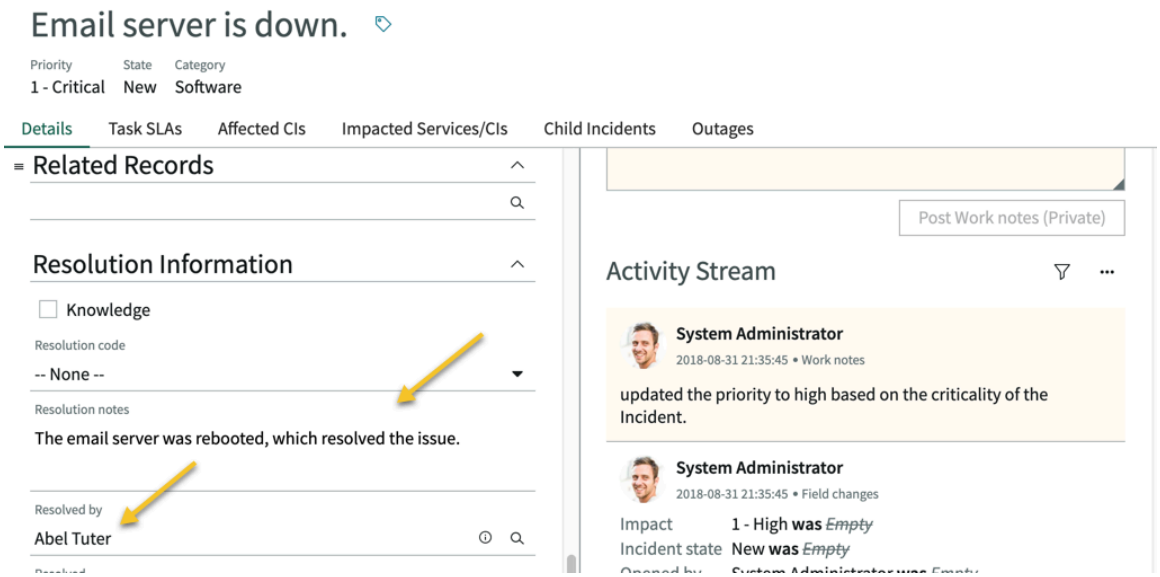
Das Menü „Zugehörige Elemente“ enthält Registerkarten, auf denen Informationen zum geöffneten Datensatz angezeigt werden.

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

Klicken Sie auf diese Registerkarten, um zu verstehen, was dieser Datensatz möglicherweise beeinflusst. Wenn Sie beispielsweise auf **Betroffene Services** klicken, werden die vom Incident betroffenen Services im geöffneten Datensatz angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zum geöffneten Datensatz abrufen.

Informationen werden einem Datensatz hinzugefügt

Wenn Sie an einem Datensatz arbeiten, können Sie einige der Felder im Datensatz hinzufügen oder überarbeiten. Sie können dies auf der Registerkarte **Details** tun. Beispielsweise können Sie auf der Registerkarte **Details** den Wert **für Dringlichkeit** des Datensatzes in **1 - verspätet**ändern oder nach dem Lösen eines Problems im Abschnitt **Lösungshinweise** eine Lösungszusammenfassung eingeben. Nachdem Sie im Formularbereich Informationen eingegeben oder geändert haben, klicken Sie auf **Speichern**.



Zusätzliche Datensatzfunktionalität

- Vorlagenwertfeld:—. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Vorlagenwertfeld.
- Feldtyp für Feldname
- Feldtyp für Dokument-ID

Datensätze werden anhand von auf Vorlagen basierenden Informationen aktualisiert

Wählen Sie eine der Vorlagen aus, um geöffneten Datensätzen Standardinformationen hinzuzufügen und sich Arbeit zu ersparen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_user

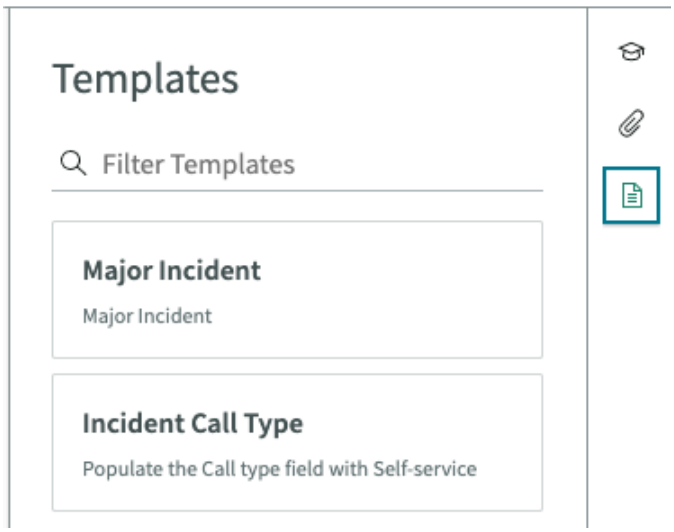
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vorlagen legen Feldwerte im geöffneten Datensatz auf die in der Vorlage angegebenen Werte fest. Beispielsweise kann die Vorlage für schwerwiegende Incidents das Feld **Auswirkung** im geöffneten Datensatz auf **den Wert 1 - Hoch**und das Feld **Dringlichkeit** auf **den Wert 1 - Hoch**festlegen. Vorlagen reduzieren den Arbeitsaufwand und sorgen für konsistentere Aktionen.

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

Prozedur

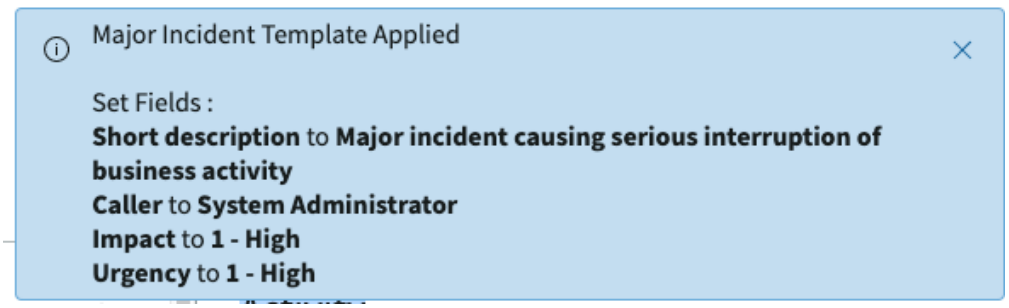
1. Öffnen Sie in Arbeitsbereicheinen vorhandenen Datensatz.
2. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Vorlagensymbol ( ).

   Die verfügbaren Vorlagen werden angezeigt.



3. Wählen Sie aus der Liste der Vorlagen eine Vorlage aus, die auf den geöffneten Datensatz angewendet werden soll.

   Feldwerte, die in der Vorlage enthalten sind, füllen den Datensatz auf der Registerkarte **Details** des Formularbereichs automatisch aus. Der Arbeitsbereich enthält ein Popup-Fenster mit den aktualisierten Feldern.



4. Wahlweise: Um die Änderungen rückgängig zu machen, die im geöffneten Datensatz vorgenommen wurden, als Sie die Vorlage ausgewählt haben, verlassen Sie das Formular, ohne zu speichern.
5. Füllen Sie die verbleibenden Felder auf der Registerkarte **Details** des Formularbereichs aus.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihren Fortschritt zu speichern, oder **auf Lösen,** um das Problem als gelöst zu markieren.

Nächste Maßnahme

Teilen Sie der anfordernden Person Ihren Fortschritt oder die Lösung mit.

Verwalten Sie anwenderdefinierte Formularvorlagen

Durch das Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Vorlagen können Sie anwenderdefinierte Formularvorlagen verwalten.

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

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Formularvorlage, die dem Workflow eines Kunden oder einer Aktivität entspricht. Mit anwenderdefinierten Formularvorlagen können Sie ein Formular mit den gewünschten Feldern abrufen, um beim Lösen des Workflows Zeit zu sparen. Sie können auch bearbeitet werden, um sie an neue Bedarfe oder ähnliche Fälle anzupassen. Formularvorlagen können auch domänenfähig sein. Weitere Informationen zum Angeben einer Domäne für Ihre Formularvorlage finden Sie unter

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwenderdefinierte Formularvorlagen werden durch Gruppenzuweisungen gesteuert.

Prozedur

1. Wählen Sie im -Arbeitsbereich einen Datensatz aus.
2. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Vorlagensymbol ( ).
   Im kontextbezogenen Seitenbereich werden zwei Listen angezeigt. **Alle** zeigt alle verfügbaren Vorlagen an, und **Meine Vorlagen** zeigt Ihre anwenderdefinierten Formularvorlagen an.
3. Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Formularvorlage.
   a. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich des Bereichs Vorlagen das Plus-Symbol ( ).
   b. Geben Sie einen Namen für Ihre anwenderdefinierte Formularvorlage ein.
   c. Wählen Sie die gewünschten Felder für Ihre Vorlage aus, und löschen Sie die nicht gewünschten Felder.
   d. Wählen Sie Speichern.
4. Wählen Sie das Optionssymbol ( ), um eine Vorlage zu **Bearbeiten** oder **zu Löschen**. Gelöschte Vorlagen können nicht abgerufen werden.

Geben Sie eine Domäne für eine Formularvorlage an

Ordnen Sie eine Formularvorlage einer anderen als der globalen Domäne zu, und geben Sie die Benutzer und Gruppen an, für die die Vorlage gilt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator `sys_template.do`ein.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Formularvorlage.
Tabelle	Tabelle, die Ihrer Formularvorlage zugeordnet ist. Zum Beispiel **„Incident** “ oder **„Fall“**.

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Formularvorlage.
Anwendung	Anwendung für die Formularvorlage. Standardmäßig ist das Formular **Global**.
Domäne	Domäne, der Sie den Datensatz zuordnen möchten. ◦ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf mehr als eine Domäne haben. ◦ Vorlagen sind global, sofern keine Domäne angegeben ist. ◦ Aus diesem Datensatz erzeugte Vorlagen behalten die Domäne des Datensatzes bei.
Anwender	Der Anwender oder die Rolle, für die diese Vorlage angegeben ist.
Gruppen	Gruppen, die auf diese Formularvorlage zugreifen können.
Global	Option zur globalen Bereitstellung der Formularvorlage.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Machen Sie eine Formularvorlage rückgängig

Machen Sie eine Formularvorlage auf den Status vor der Anwendung der Vorlage rückgängig.

Vorbereitungen

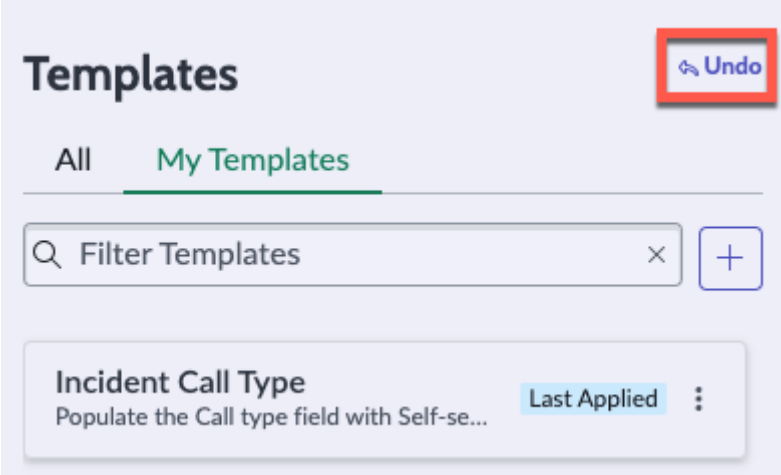
- Nur die zuletzt hinzugefügte Formularvorlage wird umgekehrt.
- Formularfeldwerte werden auf den Status vor der Anwendung der Vorlage zurückgesetzt.
- Von Ihnen durchgeführte Arbeiten werden nicht durch das Rückgängigmachen einer Vorlage geändert oder gelöscht.

Erforderliche Rolle: agent

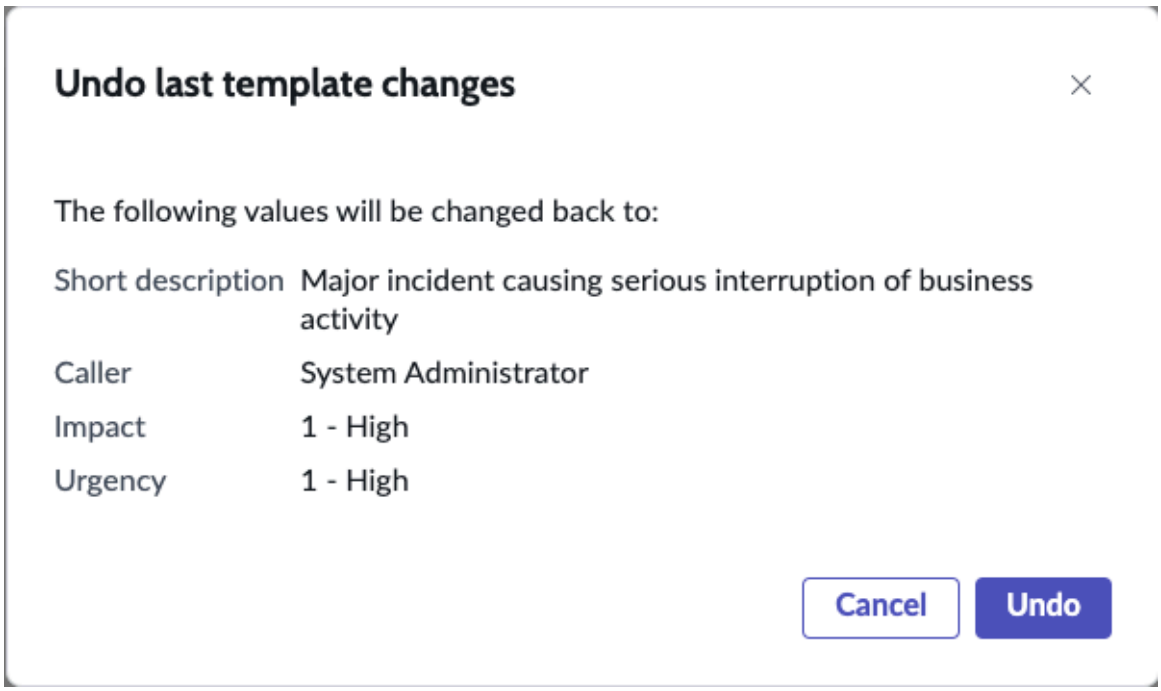
Prozedur

1. Wählen Sie das Vorlagensymbol ( ) im kontextbezogenen Seitenbereich.
2. Wählen Sie im Bereich Vorlagen die Option Rückgängig machen aus.

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



Ein modales Element zeigt Änderungen am Formular als Ergebnis des Entfernens der Vorlage an.



3. Wählen Sie **Rückgängig machen**.

Machen Sie Formularvorlagen für mehrere Gruppen verfügbar

Geben Sie eine oder mehrere Gruppen an, die Zugriff auf die von Ihnen erstellte Formularvorlage haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich eines Datensatzes das Vorlagensymbol ( ).
2. Wählen Sie im Bereich Vorlagen das Symbol Vorlagen erstellen ( ).

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

3. Wählen Sie das Feld Gruppen aus, und geben Sie die Gruppen ein, für die dieses Formular verfügbar sein soll.

Konfigurieren Sie ein Vorlagenwertfeld

Wählen Sie im Abschnitt „Vorlage“ eines Formulars die gewünschten Felder aus, um eine Formularvorlage zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Feldauswahl für den Vorlagenwert wird mit Live-Aktualisierungen synchronisiert.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz.
2. Wählen Sie im Abschnitt Vorlage des Formulars die zugehörige Tabelle aus. Beispiel: **Incident**.
3. Wählen Sie im Feld Vorlage ein Feld und einen Wert für Ihre Vorlage aus.

   Hinweis: Die von Ihnen ausgewählte Tabelle bestimmt, welche Vorlagenwertfelder verfügbar sind.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die Vorlagenwertfelder werden im Formular im Abschnitt „Vorlage“ angezeigt.

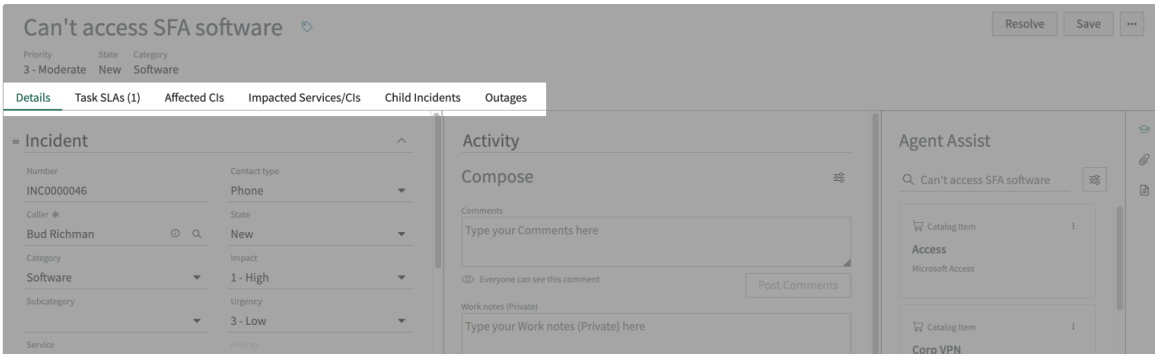
Example:
Feldvorlagenwerte werden ausgewählt.

1. Wählen Sie im Abschnitt Vorlage des Formulars das Feld **Incident** aus Tabelle aus.
2. Wählen Sie im Feld Vorlage **die Option Beschreibung** aus, und geben Sie `Testtext`ein. Der Vorlage wird eine Beschreibung hinzugefügt.
3. Wählen Sie im Feld Vorlage **die Option Genehmigung** aus. Eine Liste mit Genehmigungswerten wird angezeigt.
4. Wählen Sie im Feld Vorlage **die Option Anrufer** aus. Es wird eine Liste angezeigt, in der Sie einen Anrufer auswählen können.
5. Wählen Sie im Feld Vorlage die **Option Aktiv** aus. Es erscheint die Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des Datensatzes.
6. Wählen Sie Speichern.

Abrufen von Informationen im Zusammenhang mit dem geöffneten Datensatz

Verwenden Sie zugehörige Elemente, um Informationen über zu sammeln und Informationen in den geöffneten Datensatz einzugeben.

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



Die Elemente im Menü Zugehörige Elemente verhalten sich wie Registerkarten. Wenn Sie darauf klicken, wird der entsprechende Inhalt im Formularbereich angezeigt. Der Arbeitsbereich unterstreicht das Element, das im Formularbereich aktiv ist. Welche Elemente im Menü angezeigt werden, in welcher Reihenfolge sie sich befinden und welche automatisch geöffnet werden, kann vom Systemadministrator konfiguriert werden.

Die Elemente enthalten Informationen, die sich auf den im Formularbereich geöffneten Datensatz beziehen. Sie klicken auf die verschiedenen Elemente, um Kontextinformationen zu erhalten. Wenn sich der offene Incident beispielsweise auf einen fehlgeschlagenen Service bezieht, können Sie auf **Betroffene Services/Konfigurationselemente** klicken, um zu sehen, ob andere Services ebenfalls ausgefallen sind. Wenn es sich bei dem Incident um einen Stromausfall handelt, können Sie auf **Ausfälle** klicken, um zu sehen, ob es an anderen Orten Ausfälle gibt.

Das **Detailelement** wird standardmäßig zuerst angezeigt. Es ist das einzige Element, das Details zum geöffneten Datensatz enthält. Sie stellt auch Textfelder bereit, die Sie bearbeiten können. Wenn Sie beispielsweise ein Problem lösen, geben Sie die Lösungsbeschreibung im Abschnitt **Lösungshinweise**ein. Ihr Systemadministrator bestimmt, welche Felder aus einem Datensatz im Formularbereich angezeigt werden.

Ihre Konfiguration des -Arbeitsbereichs kann die folgenden zugehörigen Elemente enthalten.

Zugehörige Elemente

Artikel	Beschreibung
Details	Detaillierte Informationen zum geöffneten Datensatz und Textfelder, in die Sie Informationen eingeben können. Der Systemadministrator legt die Datensatzfelder fest, die im Formularbereich angezeigt werden. Sie verwenden dieses Element, um mehr über den offenen Datensatz zu lesen und Einträge im Datensatz vorzunehmen.
Aufgaben-SLAs	Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für eine Aufgabe. Erwartete Fristen für die Lösung einer Aufgabe dieses Typs.
Betroffene CIs	Configuration Items (CIs), die mit einem Incident verbunden sind. Häufig hängt ein Incident mit einem oder mehreren spezifischen Configuration Items (CIs) zusammen. Wenn die Configuration Management Database (CMDB) ausgefüllt ist, enthalten die CI-Datensätze hilfreiche Informationen zur Behebung von Incidents. Sie können einem Incident Configuration Items zuordnen, um festzustellen, wie sich der Incident auf abhängige CIs auswirkt.
Betroffene Services/ Konfigurationselemente	Von diesem Incident betroffene Services und Configuration Items (CIs).

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

Zugehörige Elemente (Fortsetzung)

Artikel	Beschreibung
Untergeordnete Incidents	Untergeordnete Incidents sind Incidents, die sich auf den übergeordneten Incident beziehen, den Incident, der in der Datensatzansicht geöffnet ist. Alle Arbeitsnotizen oder Kommentare in einem übergeordneten Incident werden in einen untergeordneten Incident kopiert. Wenn ein übergeordneter Incident gelöst wird, werden auch die untergeordneten Incidents gelöst.
Ausfälle	Serviceausfälle im Zusammenhang mit dem in der Datensatzansicht geöffneten Incident.
Anrufe des Anwenders	In der zugehörigen Liste **„Anrufe" des Benutzers** werden historische Anrufe zwischen einer anfordernden Person und Service Desk-MitarbeiternService Desk von angezeigt. Diese Funktion ist für Benutzer verfügbar, für die das PluginService Desk „ Call (com.snc.service_desk_call) bereits aktiviert ist. **Hinweis:** Der Kundenname im Feld **Geöffnet für** in der Interaktion wird mit dem Feld **Anrufer** in Anrufen Service Desk abgeglichen, und Datensätze werden basierend auf der Anzahl der Tage abgerufen, die in der Interaktionseigenschaft **Anzahl der Tage (Ganzzahl) angegeben sind, für die vergangene Benutzeranrufdatensätze sind abgerufen. Der Standardwert ist sieben (7). Mit der Einstellung Null (0) wird dieses Funktion deaktiviert.** (*glide.new_call.interaction.records_age*).
Aufgabe des Anwenders	Wenn eine anfordernde Person einen Service Desk-Mitarbeiter über Chat, Telefonanruf, Anforderung oder Walk-in kontaktiert, zeigt die zugehörige Liste **Aufgaben des Benutzers** dem Service Desk-Mitarbeiter alle anderen Aufgaben (Incident, Problem, Change-Anforderung, Anforderung usw.) an, die erstellt wurden für die anfordernde Person. Wenn ein Anforderer beispielsweise in Bezug auf den Status einer Anforderung anruft, die am Vortag erstellt wurde, zeigt die zugehörige Liste **Aufgaben des Benutzers** die Anforderung an. Der Arbeitsbereich enthält die anderen Aufgaben in der zugehörigen Liste **Aufgaben des Benutzers**, wenn der Wert für das Feld **Geöffnet von** im Interaktionsdatensatz mit folgenden Feldern übereinstimmt: • Feld **Anrufer** in einem Incident-Datensatz • Feld **Geöffnet von** in einem Problem-Datensatz • Feld **Angefordert von** in einem Change-Datensatz • **Angefordert für** Feld in einem Servicekatalog -Datensatz

Domain Separation für Arbeitsbereich -Datensätze

Arbeitsbereich unterstützt die standardmäßige Domain Separation. In einem Datensatz können Sie sicher einen weiteren Datensatz in der richtigen Domäne erstellen, die Domäne ändern, der der Datensatz zugeordnet ist, und den Domänenbereich eines Datensatzes vorübergehend auf eine Domäne außerhalb der Datensatzsitzung erweitern.

Arbeitsbereich verwendet mandantenübergreifende Intelligenz, um die Daten, Metadaten, die Geschäftslogik und den Verarbeitungskontext für Mandanten, die Zugriff auf zusätzliche

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

Mandantendaten haben, automatisch zu verarbeiten. Cross-Mandanten-Intelligenz aktiviert das folgende Verhalten, wenn Sie einen Datensatz erstellen.

- Datensätze, die aus einem anderen Datensatz erstellt wurden, erben die Domäne des ursprünglichen Datensatzes.
- Datensätze, die mit einer UI-Aktion aus einem Datensatz erstellt wurden, übernehmen die Domäne des ursprünglichen Datensatzes.
- Datensätze, die aus einem übergeordneten Datensatz erstellt wurden, z. B. eine zugehörige Liste, übernehmen die Domäne des übergeordneten Datensatzes.

Weitere Informationen zu Cross-Mandanten-Intelligenz in Domain Separation finden Sie unter Was ist Domain Separation? .

Legen Sie Formular- Header-Bilder fest, um einem Datensatz einen Domänenkontext bereitzustellen.

Schalten Sie den Domänenbereich eines Datensatzes um

Erweitern Sie den Domänenbereich eines Datensatzes vorübergehend auf eine Domäne außerhalb der Datensatzsitzung. Der Datensatz wird um zugehörige Listen und Referenzfeldabfragen erweitert. Auf diese Weise können Sie einen Hauptdatensatz erstellen, der für Probleme für mehr als eine Domäne gilt.

Vorbereitungen

Sie müssen zuerst berechtigt sein, auf die Domäne zuzugreifen, für die Sie wechseln möchten.

Erforderliche Rolle: Anwenderrolle „domain_expand_scope“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie einen Datensatz aus.
3. Klicken Sie auf das Symbol für die Überlauf-UI-Aktion (•••) im Datensatz, und wählen Sie **Domänenbereich ein/aus**aus.
   Sie können jetzt auf zugehörige Listen und Referenzfeldabfragen zugreifen.

   Hinweis: Der Domänenbereich wird nicht umgeschaltet, wenn sich der Datensatz in der globalen Domäne befindet oder wenn Ihre Domäne und die Datensatzdomäne übereinstimmen.

4. Klicken Sie auf das Symbol für Überlauf-UI-Aktion (•••) im Datensatz, und wählen Sie **Domänenbereich ein/aus**, um den Domänenbereich zu der Domäne zurückzusetzen, die dem Datensatz zugeordnet ist.

Erstellt einen Datensatz in einer Domäne ohne übergeordnetes Element

Erstellen Sie einen neuen Datensatz, wenn die Domäne des Datensatzes unbekannt ist und Sie Zugriff auf mehrere Domänen haben.

Vorbereitungen

Ändern Sie eine Domäne, indem Sie die Auswahl des Anrufers oder Unternehmens im Formular des Datensatzes ändern.

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

Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereich** > **Neues Datensatzmenü**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Das ausgewählte Unternehmen oder der ausgewählte Anrufer ordnet den Datensatz der entsprechenden Domäne zu.

   Hinweis: Die für die automatische Ausfüllung verfügbaren Daten sind auf die Domänen beschränkt, auf die Sie Zugriff haben.

3. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

Ergebnisse

Der neue Datensatz enthält Daten und Regeln, die für die Domäne spezifisch sind.

Gruppieren und suchen Sie Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich

Fügen Sie Datensätzen Tags hinzu, um sie zu gruppieren und zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tags sind Bezeichnungen, die Sie Datensätzen hinzufügen können. Das Tag-Symbol ( ) wird neben dem primären Wert im Formularheader angezeigt.

Mithilfe von Tags können Sie Datensätze gruppieren und organisieren. Sie erstellen den Tag-Namen, der den Grund für das Tag benennen sollte. Sie können die Tags für alle, einige Personen oder nur für Sie selbst sichtbar machen. Die Sichtbarkeitseinstellung gibt an, wer die Tags für die Suche nach Datensätzen verwenden kann.

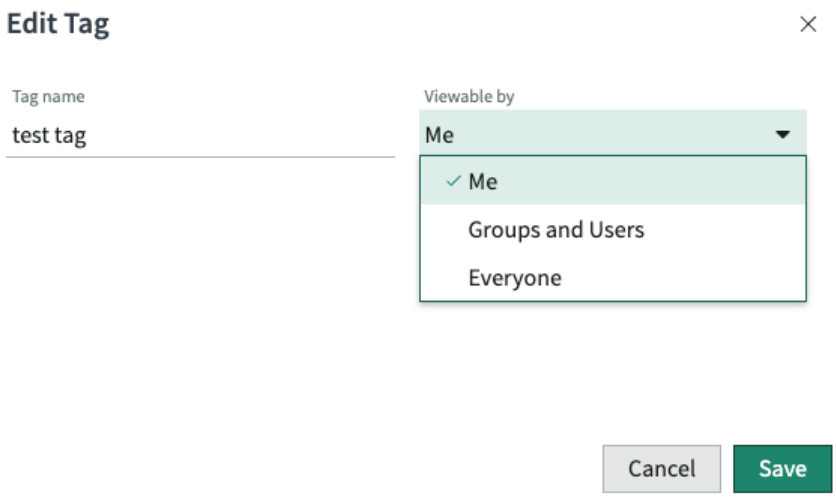
Ein nicht ausgefülltes Tag-Symbol ( ) bedeutet, dass dem Datensatz keine Tags zugewiesen wurden. Wenn Tags zugewiesen sind und für Sie sichtbar sind, wird das Tag-Symbol ausgefüllt ( ).

Nach dem Taggen von Datensätzen können Sie die Tags verwenden, um nach Datensätzen im globalen Suchfeld zu suchen, oder das Filtersymbol ( ) in der Listenansicht verwenden.

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

Prozedur

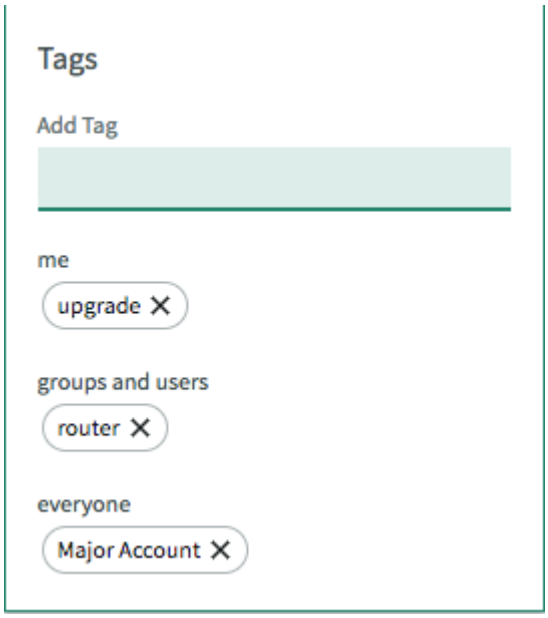
1. Navigieren Sie zu einem beliebigen geöffneten Datensatz in einem Arbeitsbereich.
   Klicken Sie beispielsweise auf das Listensymbol ( ), klicken Sie auf einen Listenfilter, z. B. **Offene Incidents**, und klicken Sie auf einen Datensatz.
2. Klicken Sie auf das Tag-Symbol ( ) neben dem primären Wert im Formular-Header.
3. Geben Sie unter **Tag hinzufügen**einen Tag-Namen ein.
   Der Tag-Name sollte das Organisationsprinzipal des Tags offenbaren, z. B. alle Datensätze, die aus einem bestimmten Incident stammen.
4. Drücken Sie **die Eingabetaste**, um das Tag mit dem Datensatz zu speichern.
   Sie können weitere Tags hinzufügen.
   Die Einstellung für die Tag-Sichtbarkeit ist standardmäßig auf „privat“ festgelegt. Dies bedeutet, dass das Tag nur für die Person sichtbar ist, die das Tag erstellt hat. Daher kann nur diese Person das Tag verwenden, um nach Datensätzen zu suchen, die mit diesem Tag gekennzeichnet sind.
5. Um die Sichtbarkeitseinstellung des Tags zu ändern, klicken Sie darauf, und ändern Sie die Einstellung **Sichtbar nach**.



Option	Bezeichnung
Ich	Tag ist nur für die Person sichtbar, die das Tag erstellt hat. Nur diese Person kann das Tag verwenden, um nach Datensätzen zu suchen. Diese Einstellung ist die Standard-einstellung.
Gruppen und Anwender	Tag ist für bestimmte Gruppen oder Anwender sichtbar. Sie können die Gruppen und Anwender angeben, die dieses Tag anzeigen können.
Jeden	Tag ist für alle sichtbar. **Hinweis:** Diese Sichtbarkeitseinstellung ist nur für die Rollen „admin“ oder „tags_admin“ verfügbar.

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

Ein Datensatz kann mehrere Tags haben, und jedes kann eine andere Sichtbarkeitseinstellung haben.



6. Wahlweise: Um ein Tag aus einem Datensatz zu entfernen, klicken Sie auf das Symbol eines ausgefüllten Tags ( ), um die Liste der Tags zu öffnen, und klicken Sie dann neben dem Tag, das Sie entfernen möchten, auf **X.**
7. Wahlweise: Suchen Sie mithilfe des globalen Suchfeldsnach Ihrem -Tag.

Mithilfe der Mehrfachdatensatz-Assoziation

Verwenden Sie die Mehrfachdatensatz-Assoziation, um Datensätze zu zugehörigen Listen hinzuzufügen.

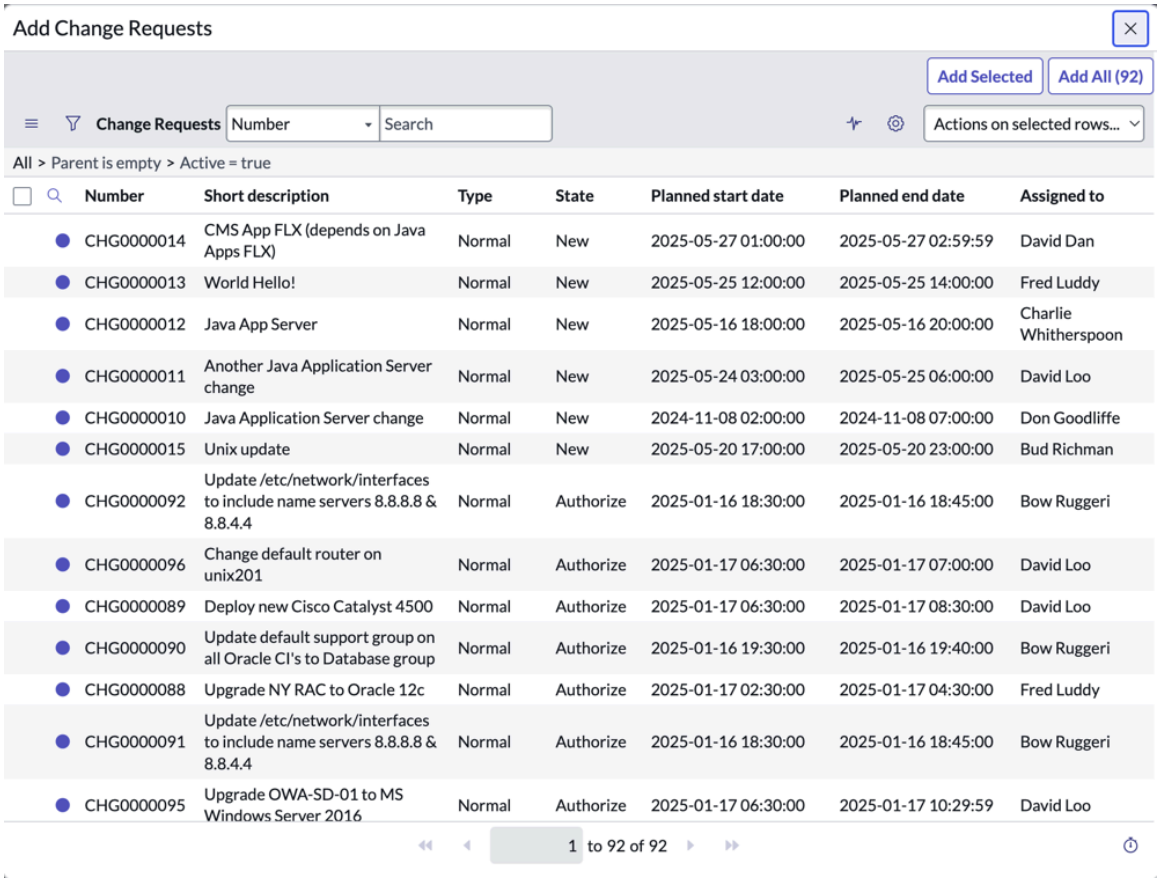
Mit dem Assoziator für mehrere Datensätze können Sie Datensätze in Tabellen anzeigen und auswählen und diese Datensätze einer zugehörigen Liste zuordnen.

Der Mehrfachdatensatz-Assoziator unterstützt One-to-Many-Tabellen (o2m) und Viele-zu-Viele-Tabellen (m2m).

- Eine O2M-Tabelle ermöglicht es einem übergeordneten Datensatz in einer Tabelle, auf mehrere untergeordnete Datensätze zu verweisen.
- Mit einer M2M-Tabelle können mehrere Datensätze in einer Tabelle auf mehrere Datensätze in einer anderen Tabelle verweisen.

Informationen zum Hinzufügen von Datensätzen zu zugehörigen Listen mithilfe der Mehrfachdatensatz-Assoziation finden Sie unter Datensätze zu zugehörigen Listen hinzufügen.

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



Fügen Sie Datensätze zu zugehörigen Listen hinzu

Stellen Sie Informationen zu einem Incident bereit, indem Sie Datensätze zu zugehörigen Listen hinzufügen.

Vorbereitungen

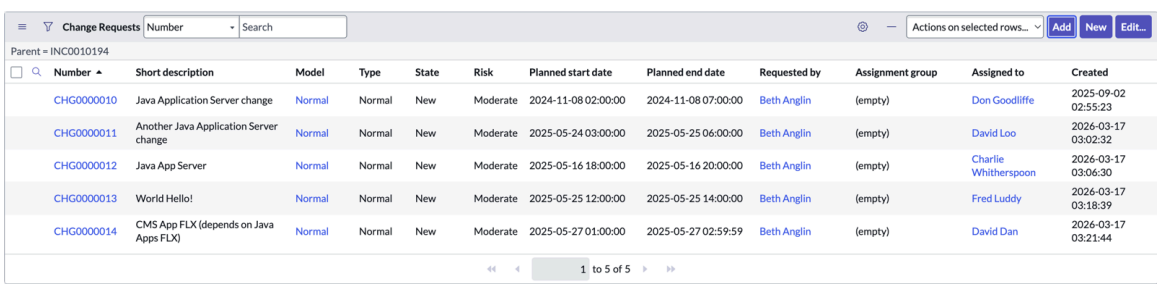
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn im Menü „Zugehörige Elemente“ die Schaltfläche „ **Hinzufügen** “ angezeigt wird, können Sie Datensätze zu zugehörigen Listen hinzufügen. Fügen Sie Datensätze zu zugehörigen Listen hinzu, wenn Sie einen Datensatz finden, der mit dem geöffneten Datensatz verknüpft ist.

Beispielsweise dokumentiert der offene Datensatz einen Stromausfall an einem Ort. Wenn an einem zweiten Standort ein Stromausfall auftritt, können Sie den Datensatz dieses Ausfalls der zugehörigen Liste für den ersten Datensatz hinzufügen.

Hinweis: Nicht alle Arbeitsbereiche verfügen über die Schaltfläche **Hinzufügen**. Es wurde von Ihrem Administrator hinzugefügt.



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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Wählen Sie einen Incident aus, um ihn zu öffnen.
3. Wählen Sie eine zugehörige Liste im Datensatz aus, und wählen Sie **Hinzufügen**.
   Der Mehrfachdatensatz-Assoziator wird als Modal geöffnet und zeigt eine Liste der Datensätze an.
4. Wählen Sie in der Mehrfachdatensatz-Assoziation die Datensätze aus, die Sie dem offenen Incident hinzufügen möchten.
   - Die Datensatzdaten sind schreibgeschützt.
   - Filtern Sie die Datensätze in einer zugehörigen Liste mithilfe des Filters ( ) und des Bedingungsgenerators.
   - Wählen Sie mehrere Datensätze gleichzeitig aus, indem Sie das Kontrollkästchen für jeden Datensatz aktivieren.
   - Wählen Sie alle Datensätze aus, indem Sie das Kontrollkästchen im Zeilenheader aktivieren.
   - Die auf einer Seite ausgewählten Datensätze bleiben ausgewählt, wenn Sie zu anderen Seiten wechseln.
   - Wählen Sie aus, wie viele Datensätze auf jeder Seite angezeigt werden sollen, indem Sie eine Option aus dem Menü **„Zeilen pro Seite“** auswählen.
5. Wählen Sie **Ausgewählte hinzufügen**aus.

Ergebnisse

Die von Ihnen ausgewählten Datensätze werden in der zugehörigen Liste für den Incident angezeigt.

KI-Feldempfehlungen

Verwenden Sie KI-Feldempfehlungen für eine Liste der wichtigsten Empfehlungen oder um Felder in einem Formular Arbeitsbereich automatisch auszufüllen.

KI prognostiziert den Wert eines Felds basierend auf den Daten im Formular. KI-Empfehlungen können je nach Feldkonfiguration auf folgende Weise angezeigt werden:

- Empfehlungen können als Liste angezeigt werden, und Sie können einen Wert aus der Liste der Top-Empfehlungen auswählen.
- Eine Top-Empfehlung kann automatisch in das Feld eingefügt werden.

Das Funkelsymbol ( ) markiert jedes Feld, das KI-Empfehlungen enthält.

Rufen Sie Informationen zur Vorhersagequelle der Empfehlung ab, indem Sie Ihre Maus auf das Funkelsymbol ( ) zeigen.

Journalfelder in Formularen Arbeitsbereich ausblenden

Deaktivieren Sie Journalfelder in Formularen Arbeitsbereich, damit Arbeitsnotizen und Kommentare nur im Aktivitätenstrom angezeigt werden.

Vorbereitungen

Das Ausblenden von Journalfeldern wird für neue Datensätze nicht unterstützt. Neue Datensätze zeigen Journaleingabefelder an, da der Aktivitätenstrom nicht angezeigt wird.
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Regelkonfigurationen anzeigen**.
2. Wählen Sie Arbeitsbereich-Experience aus, das die Datensatzseite mit den Arbeitsnotizen enthält, die Sie ausblenden möchten.
3. Wählen Sie eine Arbeitsbereich-Ansichtsregel aus der zugehörigen Liste „Ansichtsregeln für Arbeitsbereich“ aus.
4. Wählen Sie im Formular „Anzeigeregel“ die Registerkarte **Formulareinstellungen** aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Formulareinstellungen **die Option Journaleingabefelder ausblenden aus**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivitätenstrom durchsuchen

Suchen Sie anhand des Aktivitätsstroms „Stichwörter“, um Ergebnisse effizienter in Arbeitsnotizen, E-Mails und Kommentaren zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

1. Wählen Sie 🔍 im Aktivitätenstrom.
2. **Hinweis:** Stichwörter werden nur in Arbeitsnotizen, Kommentaren und E-Mails hervorgehoben. Aktivitätenstrom-Einträge, die nicht den Stichwortkriterien entsprechen, werden während der Eingabe herausgefiltert. Stichwortsuchen für Anhänge sind ebenfalls verfügbar, werden jedoch nicht hervorgehoben. Anhänge werden stattdessen im Aktivitätenstrom angezeigt.

   Suchen Sie mit Stichwörtern in der **Suchleiste des Aktivitätsstroms** Suche, um Ihre Ergebnisse

   zu finden.

Filtern Sie Aktivitäten mit Tags

Verwenden Sie Tags, um den Aktivitätenstrom zu filtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit Tags können Sie Ihre Aktivitäten in Aktivitätenstrom nach dynamischen und statischen Status filtern, die nicht in Filterlisten angeboten werden.

Wichtig: Tags werden von Ihrem Systemadministrator aktiviert und erstellt. Weitere Informationen zum Aktivieren und Hinzufügen von Tags für Agents finden Sie unter Tags für den Aktivitätenstrom erstellen.

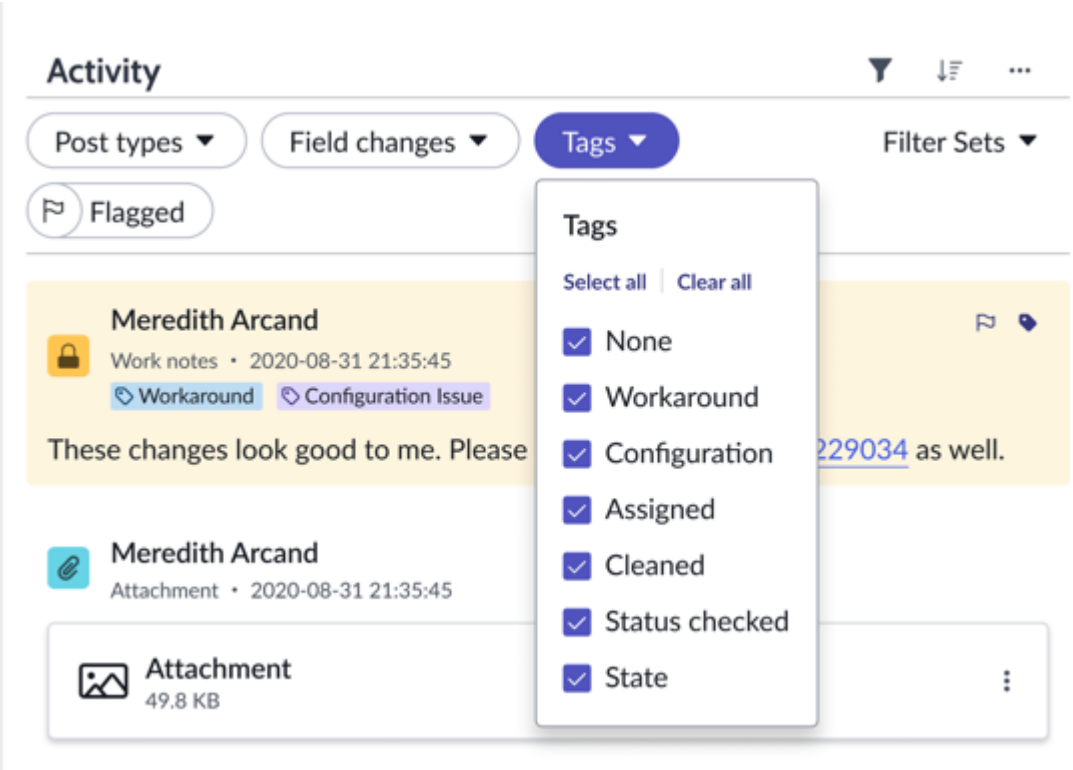
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Wählen Sie in Aktivitätenstromdas Filtersymbol ( ).
3. Wählen Sie die Liste **Tags** und dann Tags aus, die sich auf die Aktivitäten beziehen, die Sie anzeigen möchten.

Ergebnisse

Aktivitäten mit den von Ihnen ausgewählten Tags werden im Aktivitätenstrom angezeigt.



Erweitern Sie standardmäßig alle Aktivitätenstrom-Kacheln

Erweitern Sie standardmäßig alle Kacheln in Aktivitätenstrom über Fälle und Benutzersitzungen hinweg.

Vorbereitungen

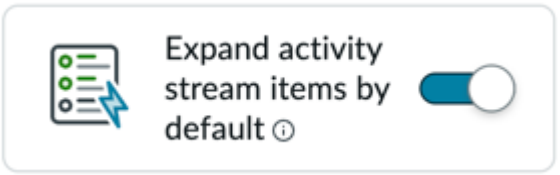
Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

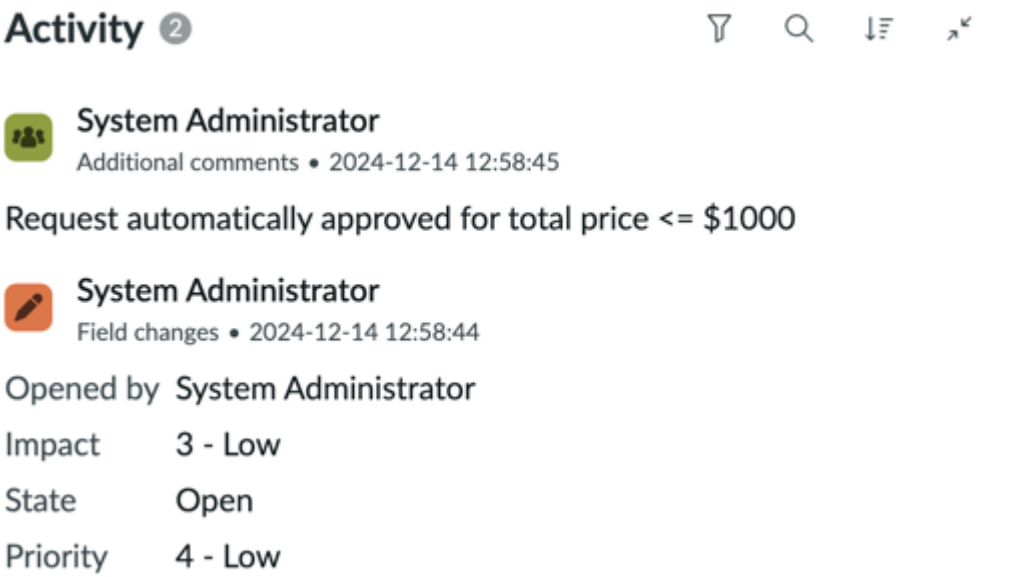
1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Einstellungen für Ihren Arbeitsbereich, indem Sie Ihr Profilbild ( ) und auswählen **Einstellungen** > **Arbeitsbereich**.

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

3. Aktivieren Sie den Umschalter für die Einstellung **Elemente des Aktivitätenstroms standardmäßig erweitern**.



Ergebnisse
Alle Aktivitäten in Aktivitätenstrom werden standardmäßig erweitert.



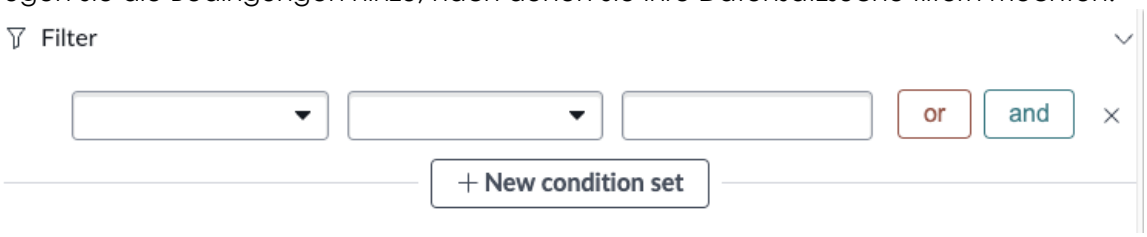
Verwenden Sie den Bedingungsgenerator in Referenzlisten

Verwenden Sie den Bedingungsgenerator in Referenzlisten, um Ergebnisse zu filtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

1. Wählen Sie **Suche nach Datensatz** -Symbol im Datensatzfeld.
2. Wählen Sie Filter
3. Fügen Sie die Bedingungen hinzu, nach denen Sie Ihre Datensatzsuche filtern möchten.



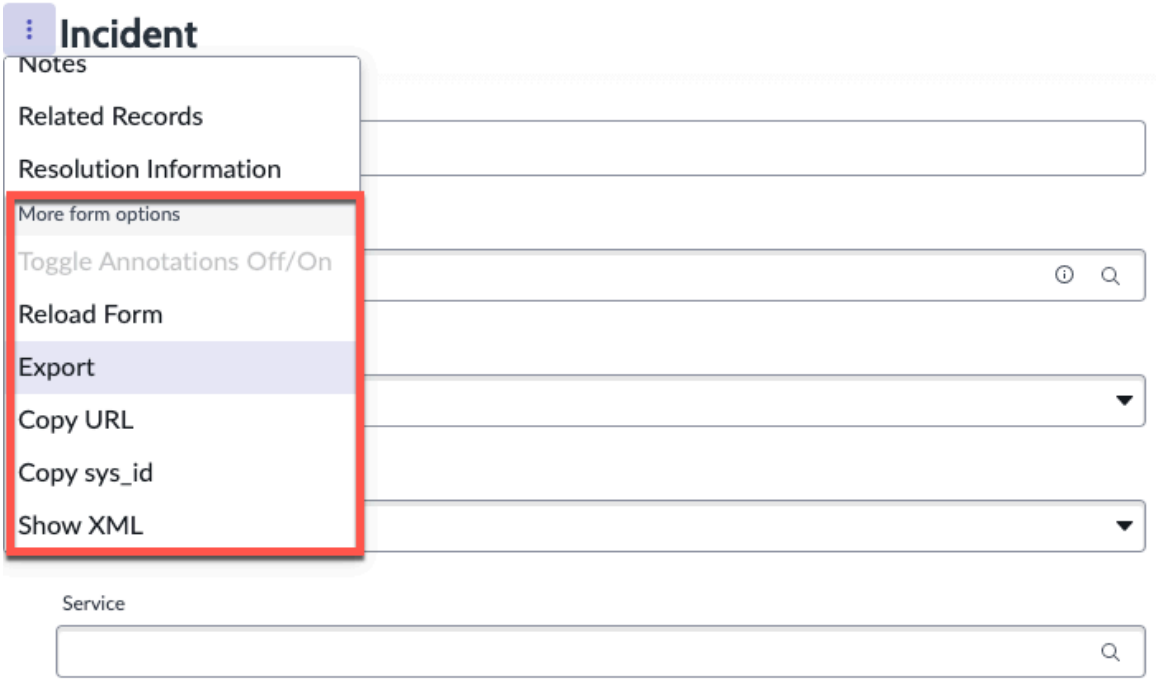
4. Um zusätzliche Bedingungen hinzuzufügen, wählen Sie **+ Neuer Bedingungssatz**aus.
5. Wählen Sie **Ausführen**.

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

Verwenden Sie weitere Formularoptionen

Wählen Sie weitere Formularoptionen aus, um zusätzliche Funktionen in Ihrem Formular Arbeitsbereich zu verwenden. Sie können ein Formular exportieren, neu laden, eine URL oder Sys-ID kopieren und die Formular-XML anzeigen.

Vorbereitungen



Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Wählen Sie in einem Formular das Menüsymbol (⋮).
2. Wählen Sie im Menü **„Weitere Formularoptionen“** die gewünschte Formularfunktionalität aus.
   - **Anmerkungen ein/aus**: Wählen Sie diese Option, um Formularanmerkungen ein-/auszublenden.
   - **Formular neu laden**: Wählen Sie diese Option aus, um das Formular neu zu laden.
   - **Export**: Wählen Sie diese Option, um das Formular als PDF- oder XML-Exporttyp zu exportieren. Richten Sie Ihren PDF-Export im Hoch- oder Querformat aus.
   - **URL kopieren**: Wählen Sie diese Option aus, um die Formular-URL in die Zwischenablage zu kopieren.
   - **sys_id kopieren**: Wählen Sie diese Option aus, um die sys_id in die Zwischenablage zu kopieren. Diese Aktion ist nur für Administratoren verfügbar.
   - **XML anzeigen**: Wählen Sie diese Option aus, um die Dokumentstruktur des Formulars anzuzeigen. Diese Aktion ist nur für Administratoren verfügbar.
   - **Formular personalisieren**: Wählen Sie diese Option, um Ihr Formular zu personalisieren, indem Sie Felder hinzufügen oder entfernen, die Sie anzeigen möchten.
3. **Hinweis:** Rechtsklick-Aktionen sind nur verfügbar, wenn Sie auf den Formular-Header klicken.

Automatische Übersetzung

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

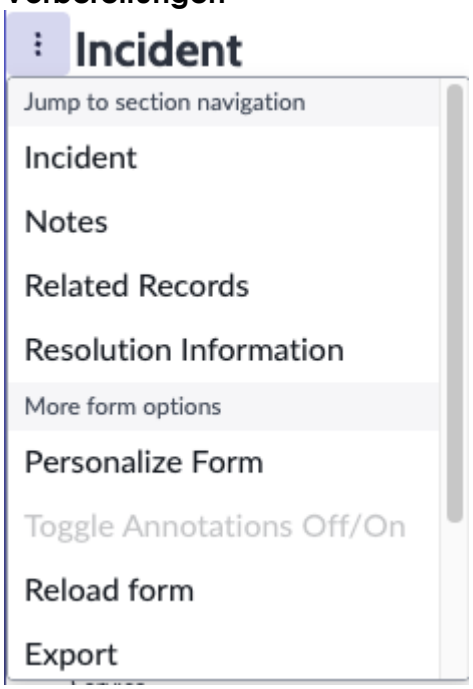
Um Rechtsklick-Aktionen in Ihrem Arbeitsbereich zu verwenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header.
Die Liste „Direkt zum Abschnittsnavigation und weitere Formularoptionen“ wird angezeigt.

4. Sie können auch zu einem Abschnitt springen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Header klicken oder das Menü **„Weitere Formularoptionen“** verwenden.
   - Incident
   - Notizen
   - Zugehörige Datensätze
   - Lösungsdetails

Verwenden Sie das Personalisierungsformular

Wählen Sie „Formular personalisieren“, um Felder hinzuzufügen oder zu entfernen, die in Ihrer Formularansicht gemäß Ihren Einstellungen angezeigt werden.

Vorbereitungen



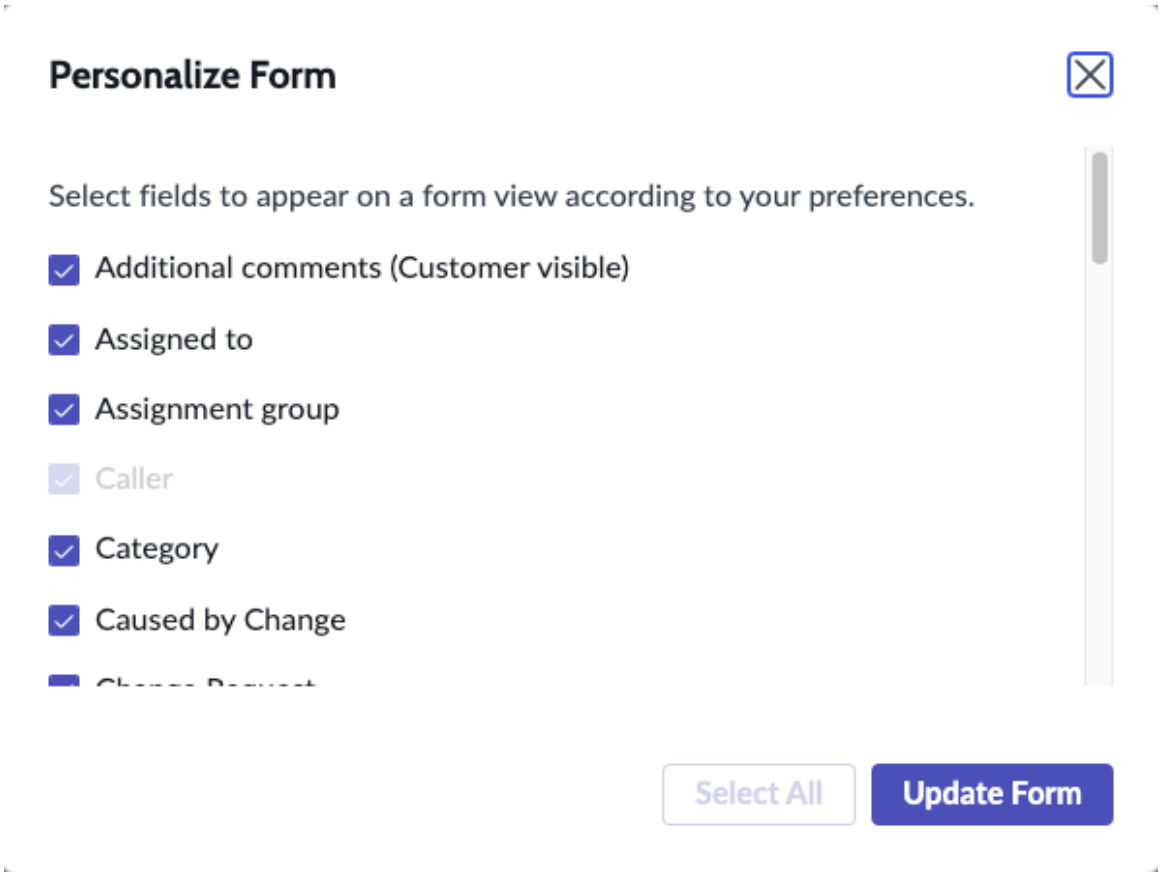
Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. **Hinweis:** Sie können auch Rechtsklick-Aktionen verwenden und mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header klicken, um die Liste **Weitere Formularoptionen** anzuzeigen.

   Wählen Sie in einem Formular das Menüsymbol (⋮).
2. Wählen Sie in der Liste **Weitere Formularoptionendie Option Formular personalisieren** aus.

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



3.

4. Wählen Sie **Formular aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu übermitteln.

Größe der modalen Elemente ändern

Ändern Sie die Größe von Dialogfeldern, um Inhalte anzuzeigen, ohne horizontal und vertikal zu scrollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Wählen Sie das Suchsymbol ( ) innerhalb eines Felds.
3. Zeigen Sie im modalen Fenster mit der Maus auf die Ränder und Ecken des modalen Fensters.

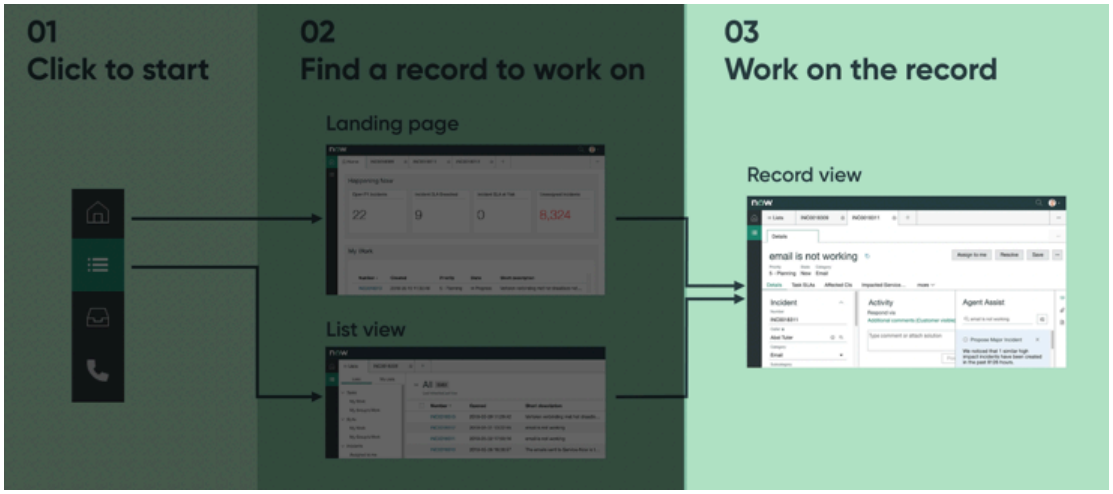
   Ein Doppelpfeil ( ) wird angezeigt.
4. Verwenden Sie den Doppelpfeil, um die Ränder und Ecken des Modals auf eine anwenderdefinierte Größe zu ziehen.

Reagieren Sie auf Probleme in einem geöffneten Datensatz in Arbeitsbereich

Verwenden Sie die folgenden Abschnitte, um Antworten auf die Probleme zu finden, mit denen Sie sich in einem offenen Datensatz befassen.

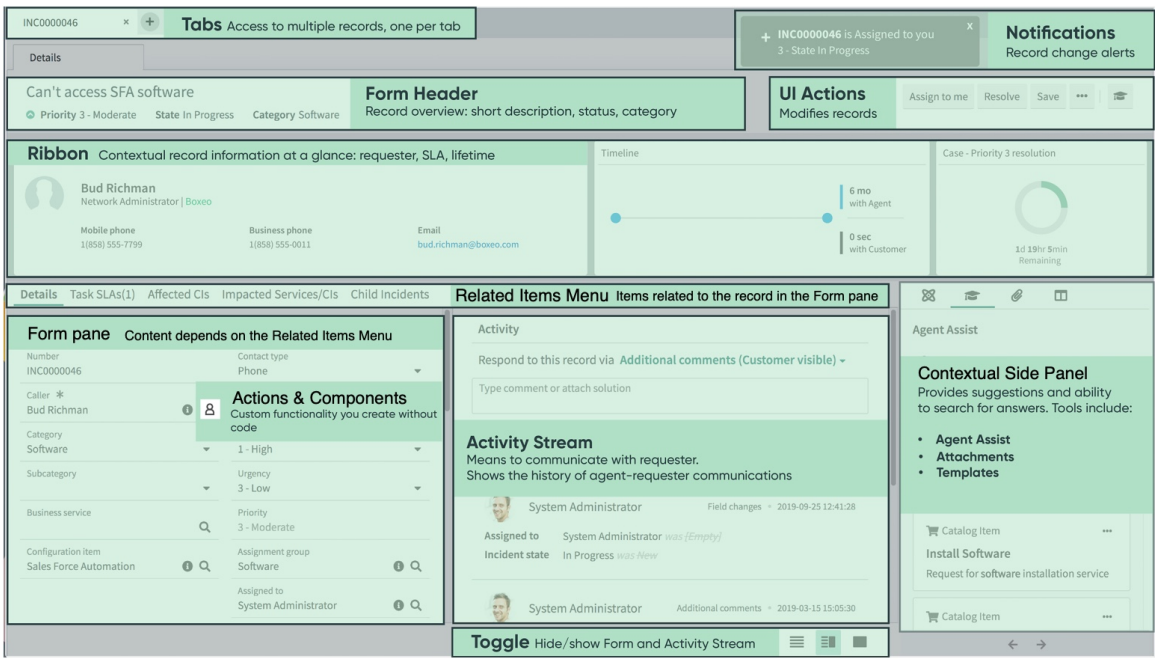
Automatische Übersetzung

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



Je nach Problem bestellen Sie möglicherweise eine Hardwarekomponente für eine anfordernde Person, lösen einen Serverneustart aus, um ein Problem zu beheben, oder erstellen und weisen einen Incident-Datensatz zu, um ein Softwareproblem zu beheben.

Wenn Sie die Zielseite oder die Listenansicht zum Öffnen eines Datensatzes verwenden, bietet der Arbeitsbereich viele Informationen über den Datensatz. So können Sie sich die verschiedenen Teile des Arbeitsbereichs ansehen, um ein Problem zu verstehen und zu beheben.



1. Lesen Sie im Formularheader die Kurzbeschreibung, die Priorität, den Status und die Problemkategorie des Datensatzes.
2. Lesen Sie im Menüband mehr über die anfordernde Person, wie lange das Problem schon offen ist und wie das SLA für die Lösung des Problems lautet.
3. Scrollen Sie im Formularbereich auf der **Registerkarte Details** durch die detaillierten Informationen zum Problem.
4. Klicken Sie im Menü Zugehörige Elemente auf die Registerkarten, um Informationen zum geöffneten Datensatz anzuzeigen, z. B. zugehörige Incidents. Die Informationen werden im Formularbereich angezeigt.

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

5. Lesen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich die von Agent Assist automatisch abgerufenen Suchergebnisse, die zur Lösung des Problems beitragen könnten.
6. Lesen Sie im Aktivitätenstrom mehr über den Verlauf der Aktionen, die Sie oder andere Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung dieses Problems durchgeführt haben.
7. Schreiben Sie im Abschnitt Verfassen des Bereichs Aktivitätenstrom einen Kommentar an die anfordernde Person, oder machen Sie sich und andere Service Desk-Mitarbeiter Notizen zu Ihrem Fortschritt bei der Lösung des Problems.

Weiter

Nachdem Sie nun verstanden haben, wie Sie die Teile des Arbeitsbereichs durchsuchen, um kontextbezogene Informationen zu einem Problem zu erhalten, sehen wir uns an, wie Sie eine Lösung finden.

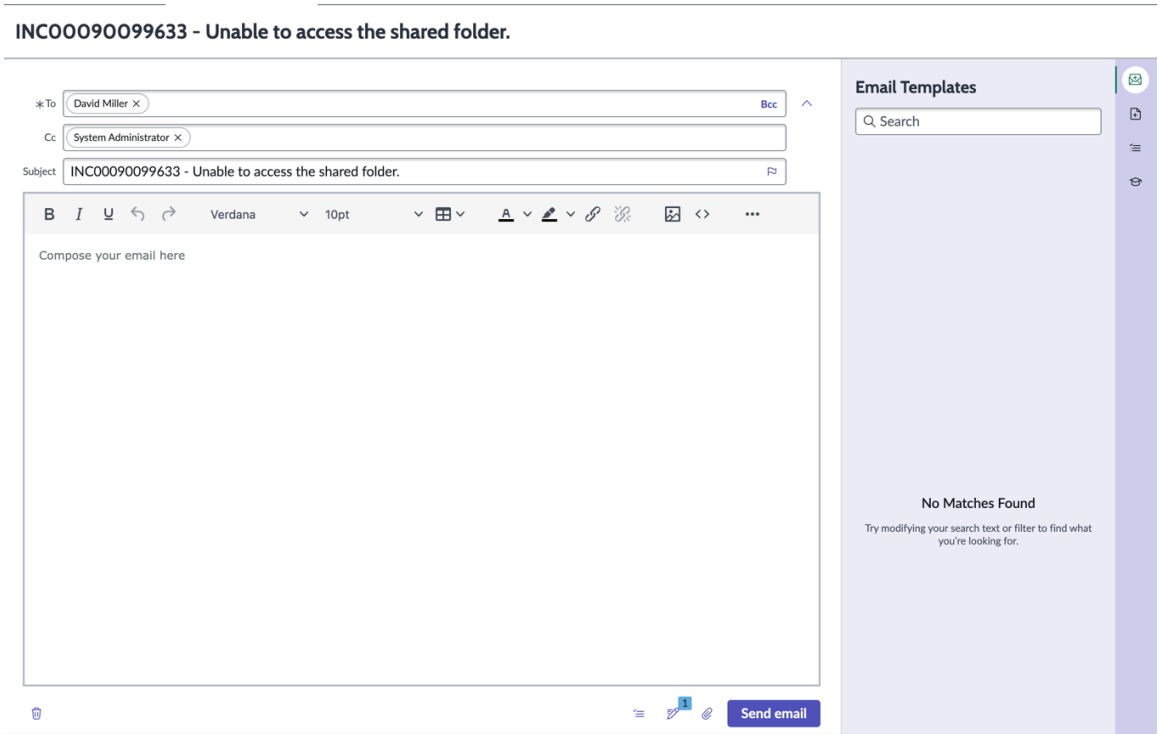
Kommunikation per E-Mail in Arbeitsbereich

Senden Sie anfordernden Personen und Service Desk-Mitarbeitern eine E-Mail, während sie an Problemen in Arbeitsbereicharbeiten.

Mit dem E-Mail-Client Arbeitsbereich können Sie Anrufern oder Kollegen E-Mails senden. Es gibt zwei Versionen des E-Mail-Clients, die Sie verwenden können.

Vollständiger E-Mail-Editor

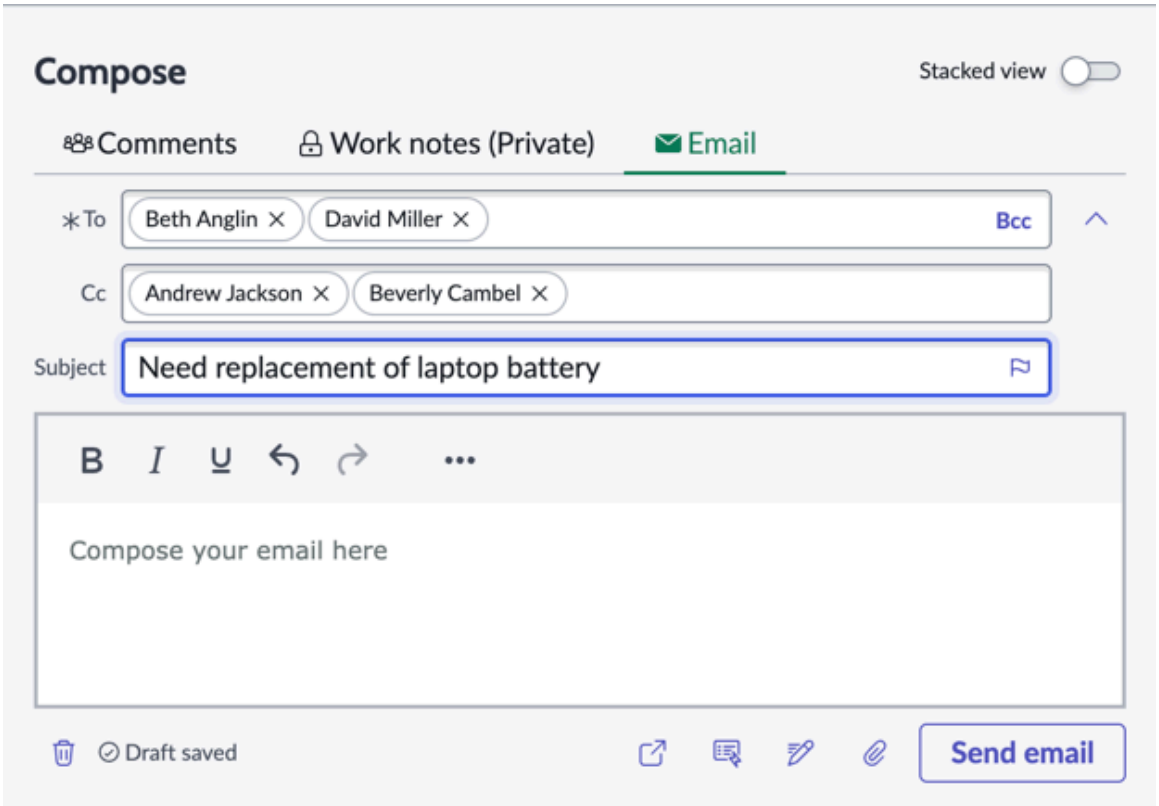
Mit dem vollständigen E-Mail-Editor können Sie E-Mails über eine separate Registerkarte des Arbeitsbereichs verfassen und senden.



Mini-E-Mail-Editor

Mit dem Mini-E-Mail-Editor können Sie E-Mails direkt von der Datensatzseite aus verfassen und senden.

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



Verfassen Sie E-Mails mit dem vollständigen E-Mail-Editor

Verfassen Sie eine E-Mail, die an anfordernde Personen und Service Desk-Mitarbeiter auf einer separaten Registerkarte des Arbeitsbereichs gesendet wird.

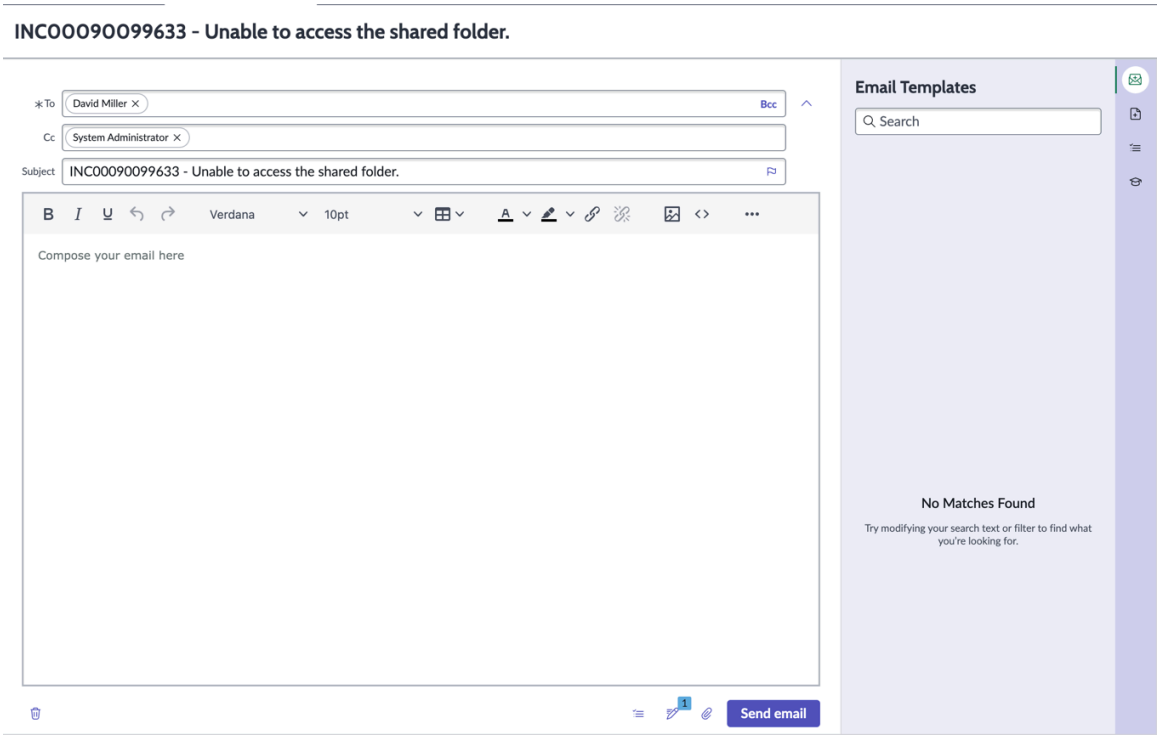
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Öffnen Sie den vollständigen E-Mail-Editor, indem Sie in der Datensatzansicht das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋯ “) und dann **E-Mail erstellen**auswählen.
   Ein E-Mail-Entwurf wird auf einer neuen Registerkarte des Arbeitsbereichs geöffnet.

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



3. Wenn verfügbar, füllen Sie das Feld **„Antwort an“** oder **„Von“** aus.

   Dieses Feld gibt an, wem der Empfänger nach Erhalt Ihrer E-Mail antworten kann. Sie können eine andere Entität als Sie selbst angeben. Beispiel: IT Service Desk.

4. Fügen Sie im **Feld** An einen E-Mail-Empfänger hinzu.
   Sie können auch Cc- und Bcc-Empfänger hinzufügen, indem Sie **Cc/Bcc**auswählen.
5. Geben Sie im Feld **Betreff** eine Betreffzeile ein.
6. Wahlweise: Blenden Sie den E-Mail-Header einschließlich aller Empfängerfelder aus, indem Sie das Pfeilsymbol (^) wählen.
7. Erstellen Sie den E-Mail-Text.
   Sie können einen Textbaustein in den E-Mail-Text einfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen Textbaustein aus dem vollständigen E-Mail-Editor ein.

   Sie können eine Datei an die E-Mail anhängen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer E-Mail eine Datei aus dem vollständigen E-Mail-Editor hinzu
8. Wählen Sie **Senden**.
   Entwürfe werden nach einer festgelegten Anzahl von Sekunden automatisch gespeichert. Weitere Informationen zum Suchen von E-Mail-Entwürfen finden Sie unter Überprüfen Sie E-Mail-Entwürfe aus dem vollständigen E-Mail-Editor.

Ergebnisse

Sie finden die gesendete E-Mail in der Liste E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie E-Mails.

Verwenden Sie E-Mail-Vorlagen im vollständigen E-Mail-Editor

Verfassen Sie schnell E-Mails für häufige Probleme, indem Sie auf der Seite „E-Mail erstellen“ eine E-Mail-Vorlage auswählen, anstatt eine E-Mail manuell zu verfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

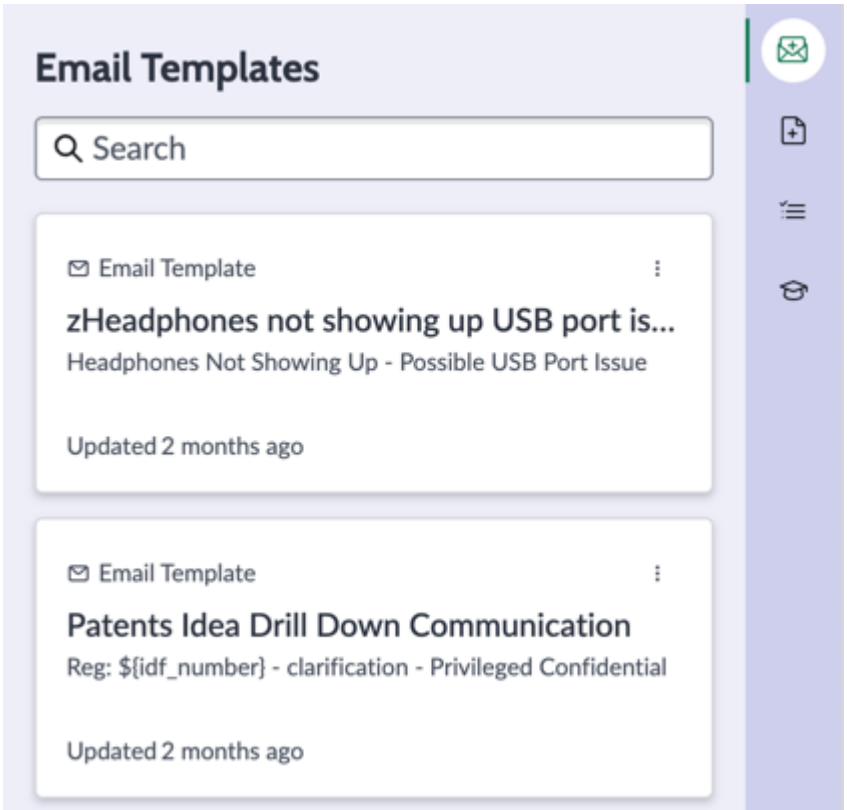
Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Öffnen Sie die Seite E-Mail erstellen, indem Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und **dann E-Mail erstellen**wählen.
3. Wenden Sie eine E-Mail-Vorlage aus dem Bereich „Agent Assist“ an.

   a. Wählen Sie im Bereich Agent Assist das Symbol E-Mail-Vorlagen ( ).
   Im Bereich „Agent Assist“ wird eine Liste mit Antwortvorlagen geöffnet.



   Hinweis: Suchen Sie die benötigte E-Mail-Vorlage mithilfe der Suchleiste in der Liste E-Mail-Vorlagen.

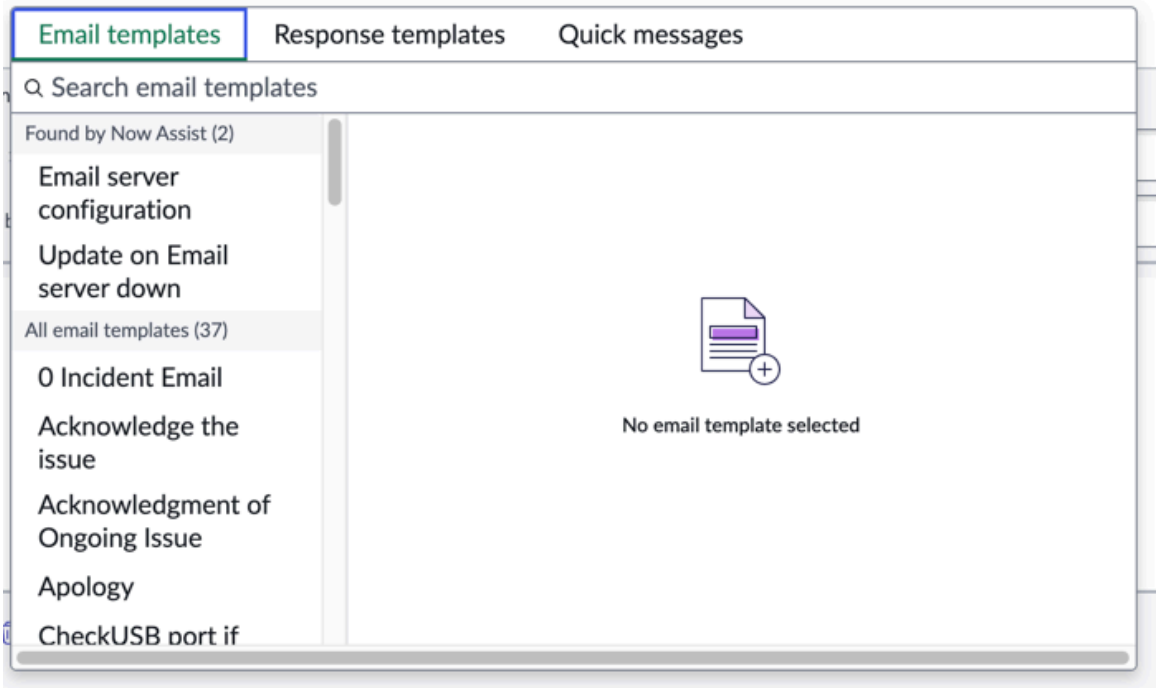
   b. Wählen Sie im Bereich E-Mail-Vorlagen eine E-Mail-Vorlage aus.

   c. Wählen Sie das Symbol Weitere Aktionen ( ) und anschließend **Vorlage übernehmen**aus.

4. Wenden Sie eine E-Mail-Vorlage aus der E-Mail-Fußzeile an.

   a. Wählen Sie in der E-Mail-Fußzeile das Symbol Vorlagen anwenden ( ).
   Ein Modal mit verschiedenen Arten von Vorlagen wird geöffnet.

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



b. Wählen Sie die Registerkarte **E-Mail-Vorlagen**.

c. Wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus der Liste aus.

Hinweis: Suchen Sie die benötigte E-Mail-Vorlage mithilfe der Suchleiste auf der Registerkarte E-Mail-Vorlagen.

Eine Vorschau der ausgewählten E-Mail-Vorlage wird geöffnet.

d. Fügen Sie die Vorlage Ihrer E-Mail hinzu, indem Sie **Übernehmen**wählen.

Verwenden Sie Antwortvorlagen im vollständigen E-Mail-Editor

Fügen Sie allgemeine Antworten in Ihre E-Mails ein, indem Sie Antwortvorlagen auf der Seite „E-Mail erstellen“ verwenden, anstatt manuell eine Antwort zu entwerfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

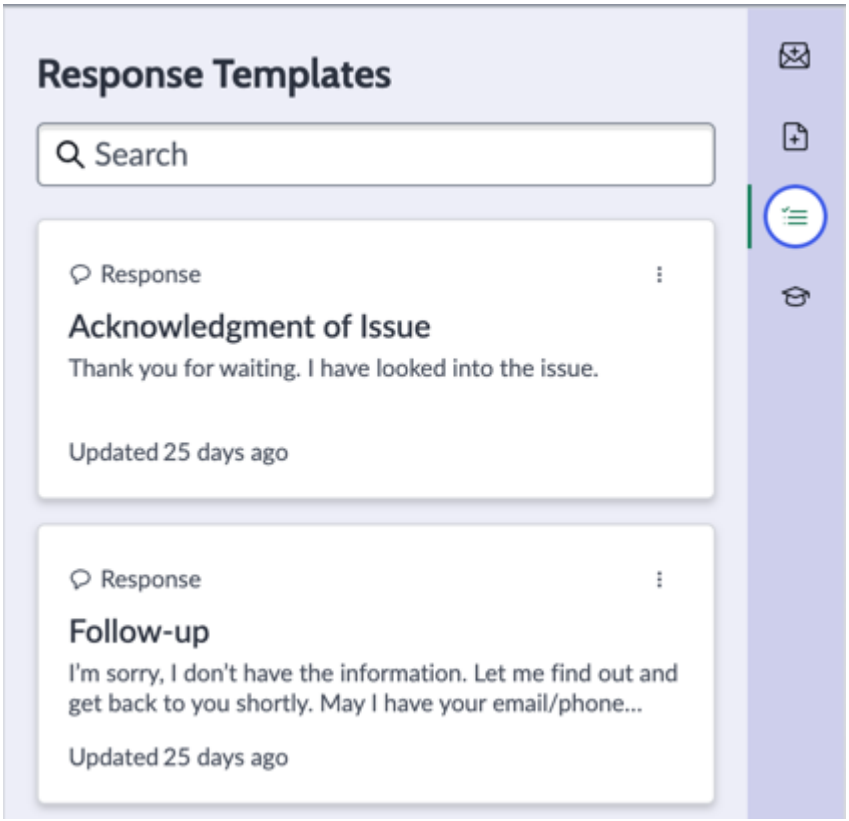
1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.

2. Öffnen Sie die Seite E-Mail erstellen, indem Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und **dann E-Mail erstellen**wählen.

3. Wenden Sie eine Antwortvorlage aus dem Bereich „Agent Assist“ an.

a. Wählen Sie im Bereich Agent Assist das Symbol für Antwortvorlagen ( ).
Im Bereich „Agent Assist“ wird eine Liste mit Antwortvorlagen geöffnet.

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



Hinweis: Suchen Sie die benötigte Antwortvorlage mithilfe der Suchleiste in der Liste Antwortvorlagen.

b. Kopieren Sie eine Antwortvorlage, ohne ihren vollständigen Inhalt anzuzeigen, indem Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮) und **dann In Zwischenablage kopieren**wählen.

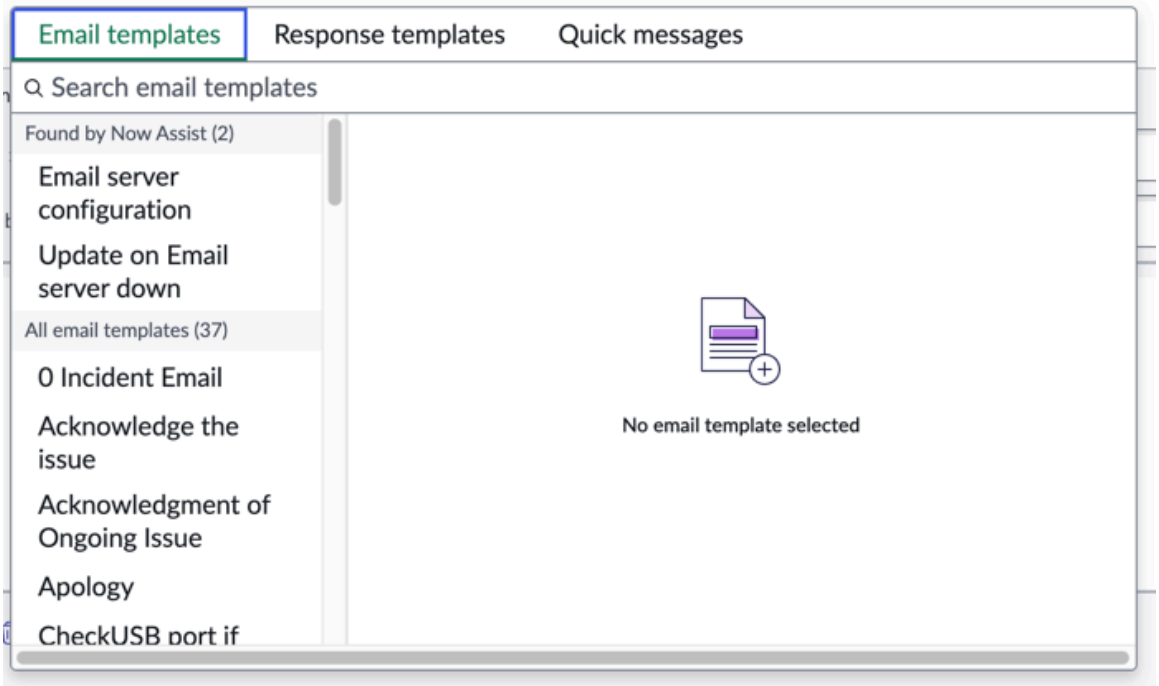
c. Kopieren Sie eine Antwortvorlage, nachdem Sie ihren vollständigen Inhalt angezeigt haben, indem Sie eine Vorlage aus der Liste auswählen und **In Zwischenablage kopieren**wählen.

d. Fügen Sie die Antwortvorlage in Ihre E-Mail ein.

4. Wenden Sie eine Antwortvorlage aus der E-Mail-Fußzeile an.

a. Wählen Sie in der E-Mail-Fußzeile das Symbol Vorlagen anwenden ( ). Ein Modal mit verschiedenen Arten von Vorlagen wird geöffnet.

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



b. Wählen Sie die Registerkarte **Antwortvorlagen**.

c. Wählen Sie eine Antwortvorlage aus der Liste aus.

> **Hinweis:** Suchen Sie die benötigte Antwortvorlage mithilfe der Suchleiste auf der Registerkarte Antwortvorlagen.

d. Fügen Sie die Vorlage Ihrer E-Mail hinzu, indem Sie **Einfügen**wählen.

5. Wenden Sie eine Antwortvorlage mit einer Tastenkombination an.
Anweisungen zum Anwenden einer Antwortvorlage mit einer Tastenkombination finden Sie unter Antwortvorlagen mit einer Tastenkombination hinzufügen.

Fügen Sie einen Textbaustein aus dem vollständigen E-Mail-Editor ein

Fügen Sie vordefinierten Inhalte aus dem vollständigen E-Mail-Editor in E-Mail-Nachrichten ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

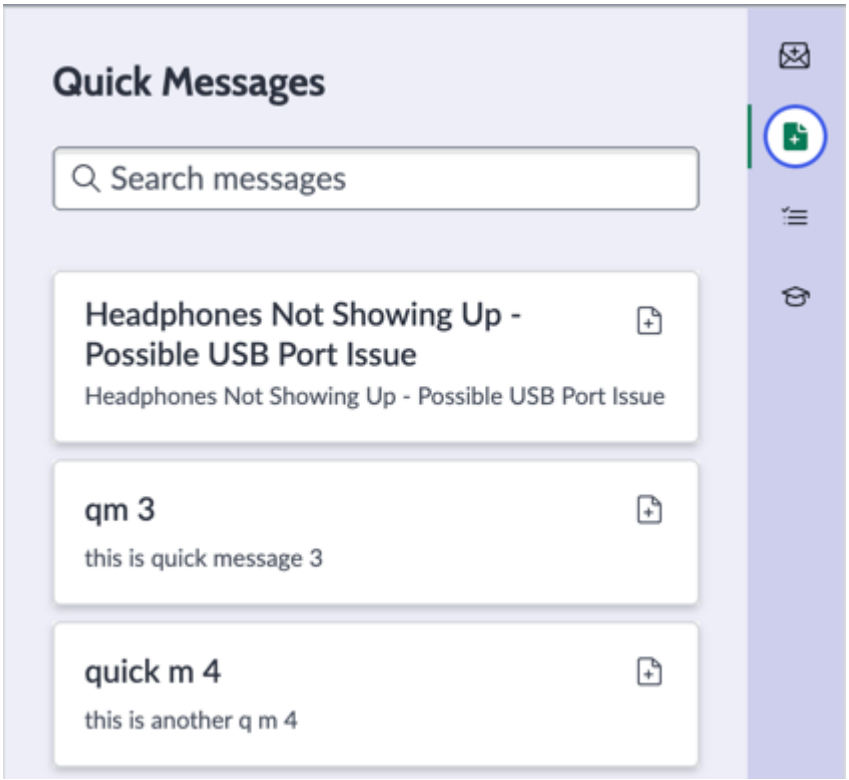
1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.

2. Öffnen Sie die Seite E-Mail erstellen, indem Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und **dann E-Mail erstellen**wählen.

3. Wenden Sie einen Textbaustein aus dem Bereich „Agent Assist“ an.

a. Wählen Sie im Agent Assist-Bereich das Symbol für Textbausteine ( ).
Im Bereich Agent Assist wird eine Liste mit Textbausteinen geöffnet.

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



Hinweis: Suchen Sie mithilfe der Suchleiste in der Liste „Textbausteine“ nach den Textbausteinen, die Sie benötigen.

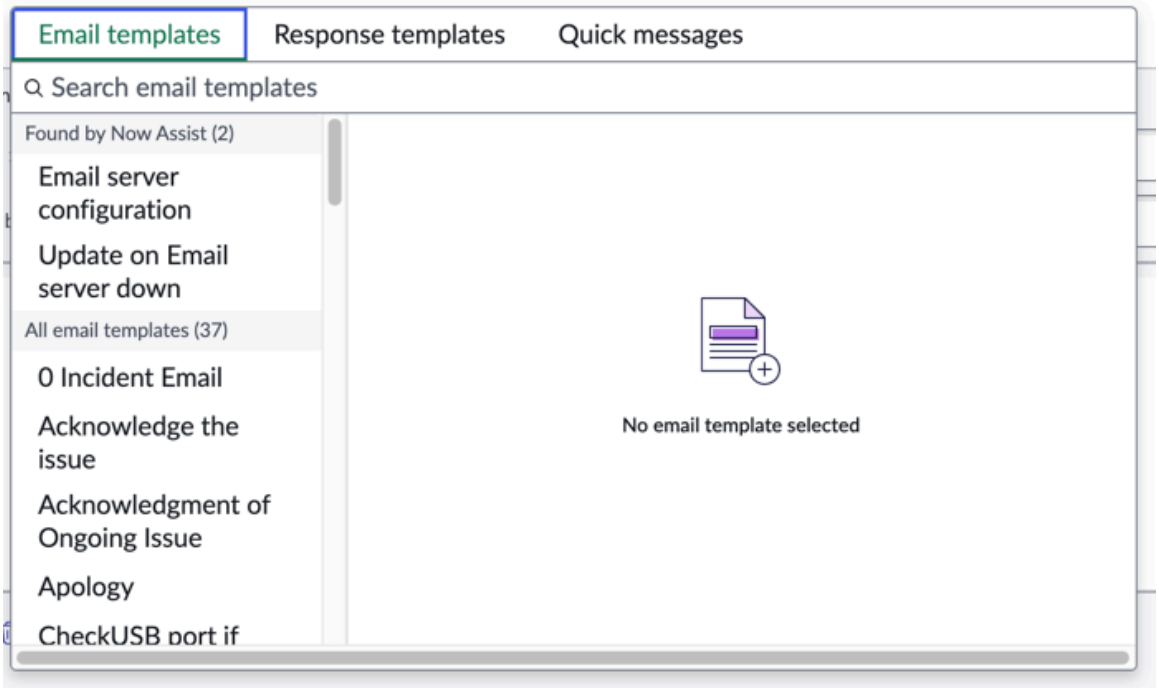
b. Fügen Sie einen Textbaustein hinzu, ohne seinen vollständigen Inhalt anzuzeigen, indem Sie das Einfügen-Symbol ( ) wählen.

c. Fügen Sie einen Textbaustein hinzu, nachdem Sie den vollständigen Inhalt angezeigt haben, indem Sie in der Liste eine Nachricht auswählen und **Einfügen**wählen.

4. Wenden Sie einen Textbaustein aus der E-Mail-Fußzeile an.

a. Wählen Sie in der E-Mail-Fußzeile das Symbol Vorlagen anwenden ( ).
Ein Modal mit verschiedenen Arten von Vorlagen wird geöffnet.

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



b. Wählen Sie die Registerkarte **Textbausteine**.

c. Wählen Sie einen Textbaustein aus der Liste aus.

> **Hinweis:** Suchen Sie den gewünschten Textbaustein mithilfe der Suchleiste auf der Registerkarte „Textbausteine“.

d. Fügen Sie die Vorlage Ihrer E-Mail hinzu, indem Sie **Einfügen**auswählen.

Fügen Sie einer E-Mail eine Datei aus dem vollständigen E-Mail-Editor hinzu

Senden Sie eine Datei von Ihrem Computer oder einen zugehörigen Datensatz aus dem vollständigen E-Mail-Editor an eine anfordernde Person oder einen Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie sie an eine E-Mail anhängen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Öffnen Sie den vollständigen E-Mail-Editor, indem Sie in der Datensatzansicht das Symbol „Weitere Aktionen“ (“) und dann **E-Mail erstellen**auswählen.
3. Wahlweise: Fügen Sie eine Datei von Ihrem Computer an.

   a. Wählen Sie das Symbol zum Anhängen von Dateien (“) aus der E-Mail-Fußzeile.

   b. Wählen Sie **Von Computer**aus.

   c. Wählen Sie eine Datei auf Ihrem Computer aus.

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

Sie können mehrere Dateien gleichzeitig auswählen. Das System lädt die Dateien gleichzeitig.

(Optional) Alternativ können Sie Dateien von Ihrem Computer auf Arbeitsbereichziehen. Sie können keinen Ordner anhängen.

4. Wahlweise: Fügen Sie eine Datei aus dem zugehörigen Datensatz an.
   a. Wählen Sie in der E-Mail-Fußzeile das Symbol „Datei anhängen“ (“) aus.
   b. Wählen Sie **Aus Datensatz**aus.
   c. Wählen Sie im Fenster die anzuhängenden Dateien aus.
   d. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Nächste Maßnahme

Optional können Sie Anhänge in Ihren E-Mail-Entwürfen ausblenden oder anzeigen, indem Sie **Anhänge ausblenden**, wenn sie nicht ausgeblendet sind, und **Anhänge anzeigen,** wenn sie ausgeblendet sind. Sie können auch zusätzliche Aktionen ausführen, indem Sie das Menüsymbol ( ) neben jeder angehängten Datei wählen:

- **Herunterladen**: Laden Sie die Datei auf Ihren Computer herunter.
- **Umbenennen**: Benennen Sie die angehängte Datei um. Nur die ersten 100 Zeichen eines Dateinamens werden angezeigt.
- **Entfernen**: Zum Entfernen des Anhangs aus der E-Mail.

Überprüfen Sie E-Mail-Entwürfe aus dem vollständigen E-Mail-Editor

Zeigen Sie für später gespeicherte E-Mails an, oder erstellen Sie eine neue E-Mail, während Sie Ihren aktuellen Entwurf automatisch aus dem vollständigen E-Mail-Editor speichern.

Vorbereitungen

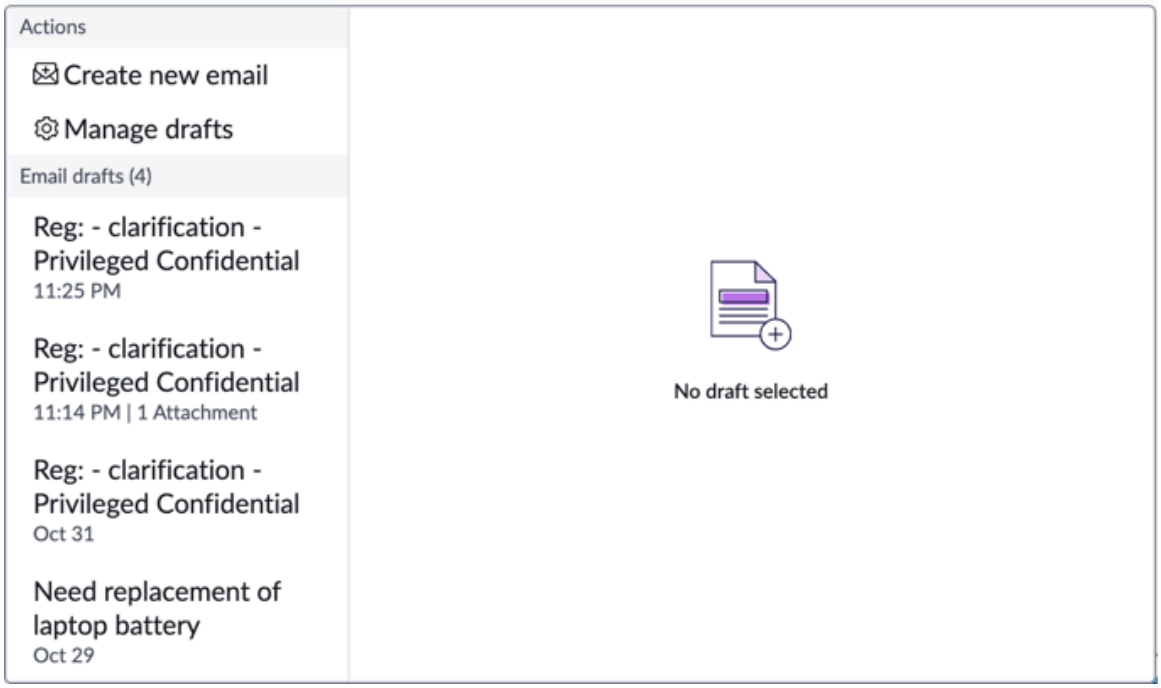
Erforderliche Rolle: workspace_user

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Öffnen Sie den vollständigen E-Mail-Editor, indem Sie in der Datensatzansicht das Symbol „Weitere Aktionen“ (“) und dann **E-Mail erstellen**auswählen.
3. **Hinweis:** Anstelle einer Schaltfläche zum manuellen Speichern von E-Mail-Entwürfen werden Entwürfe automatisch gespeichert.

   Greifen Sie auf Ihre Entwürfe zu, indem Sie in der Fußzeile der E-Mail das Entwurfssymbol ( ) wählen.
   Ein Modal wird mit einer Liste von Aktionen und E-Mail-Entwürfen geöffnet.

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



4. Wählen Sie eine Aktion oder einen aktuellen Entwurf aus.
   - Zeigen Sie alle Ihre E-Mail-Entwürfe an, indem Sie **Entwürfe verwalten**auswählen.
   - Erstellen Sie einen neuen Entwurf, während Sie Ihren aktuellen Entwurf automatisch speichern, indem Sie **Neue E-Mail erstellen**auswählen.
5. Erstellen Sie einen neuen Entwurf, während Sie Ihren aktuellen Entwurf automatisch speichern, indem Sie **Neue E-Mail erstellen**auswählen.
6. Öffnen Sie einen Entwurf nach der Vorschau.

   a. Wählen Sie einen Entwurf aus der Liste E-Mail-Entwürfe aus.
   Eine Vorschau des Entwurfs wird geöffnet.

   b. Wählen Sie **Übernehmen**.

7. Öffnen Sie einen Entwurf aus dem Modal „Entwürfe verwalten“.
   a. Öffnen Sie das Modal „Entwürfe verwalten“, indem Sie im Menü **Entwürfe verwalten** auswählen.
   b. Wählen Sie einen Entwurf aus der Liste aus.
8. Löschen Sie mehrere Entwürfe aus dem Modal „Entwürfe verwalten“.
   a. Öffnen Sie das Modal „Entwürfe verwalten“, indem Sie im Menü **Entwürfe verwalten** auswählen.
   b. Wählen Sie Entwürfe aus der Liste aus.
   c. Wählen Sie **Löschen**.

Verfassen Sie E-Mails mit dem Mini-E-Mail-Editor

Senden Sie E-Mails, ohne den Datensatz zu verlassen.

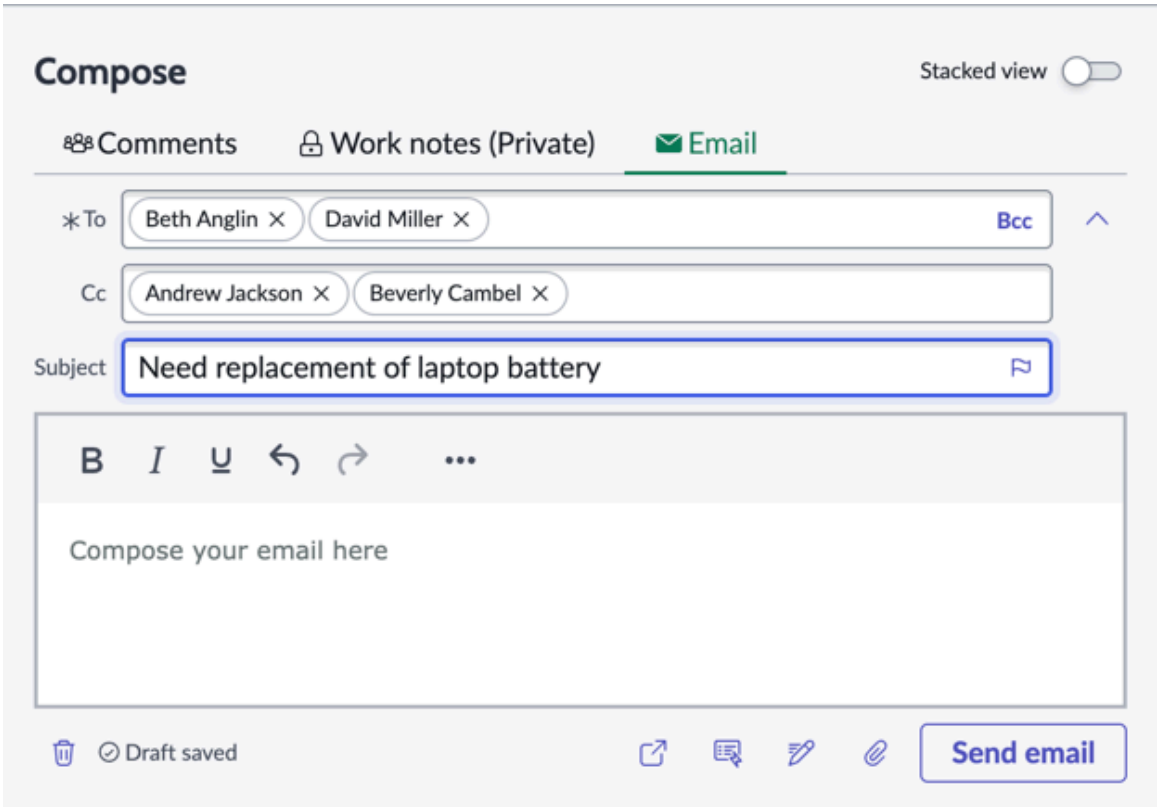
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

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

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Wählen Sie die Registerkarte **E-Mail** unter Verfassen aus.
   Ein E-Mail-Entwurf wird mit denselben Funktionen geöffnet wie das Erstellen einer E-Mail über eine neue Registerkarte des Arbeitsbereichs.



3. Wenn verfügbar, füllen Sie das Feld **„Antwort an“** oder **„Von“** aus.

   Dieses Feld gibt an, wem der Empfänger nach Erhalt Ihrer E-Mail antworten kann. Sie können eine andere Entität als Sie selbst angeben. Beispiel: IT Service Desk.

4. Fügen Sie im **Feld** An einen E-Mail-Empfänger hinzu.
   Sie können auch Cc- und Bcc-Empfänger hinzufügen, indem Sie **Cc/Bcc**auswählen.
5. Geben Sie im Feld **Betreff** eine Betreffzeile ein.
6. Wahlweise: Blenden Sie den E-Mail-Header einschließlich aller Empfängerfelder aus, indem Sie das Pfeilsymbol (^) wählen.
7. Erstellen Sie den E-Mail-Text.
   Sie können eine E-Mail-Vorlage in den E-Mail-Text einfügen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Vorlagen im Mini-E-Mail-Editor verwenden.

   Sie können eine Datei an die E-Mail anhängen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer E-Mail aus dem Mini-E-Mail-Editor eine Datei hinzu.

8. Wählen Sie **Senden**.
   Entwürfe werden nach einer festgelegten Anzahl von Sekunden automatisch gespeichert. Weitere Informationen zum Suchen von E-Mail-Entwürfen finden Sie unter E-Mail-Entwürfe aus dem Mini-E-Mail-Editor überprüfen.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse
Sie finden die gesendete E-Mail in der Liste E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie E-Mails.

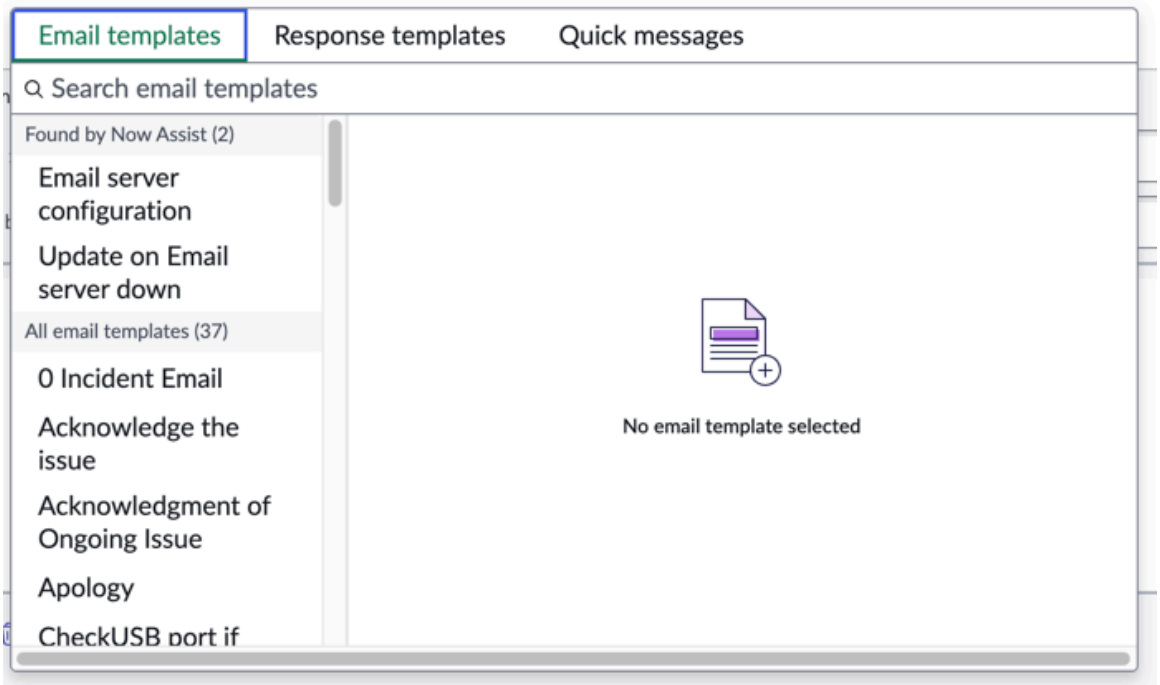
Verwenden Sie E-Mail-Vorlagen im Mini-E-Mail-Editor

Verfassen Sie schnell E-Mails für häufige Probleme, indem Sie in der Datensatzansicht eine E-Mail-Vorlage auswählen, anstatt eine E-Mail manuell zu verfassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Öffnen Sie den Mini-E-Mail-Editor, indem Sie im Bereich Verfassen die Registerkarte **E-Mail** auswählen.
3. Wählen Sie in der E-Mail-Fußzeile das Symbol Vorlagen anwenden ( ).
   Ein Modal mit verschiedenen Arten von Vorlagen wird geöffnet.



4. Wählen Sie die Registerkarte **E-Mail-Vorlagen**.
5. Wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus der Liste aus.

   Hinweis: Suchen Sie die benötigte E-Mail-Vorlage mithilfe der Suchleiste auf der Registerkarte E-Mail-Vorlagen.

   Eine Vorschau der ausgewählten E-Mail-Vorlage wird geöffnet.
6. Fügen Sie die Vorlage Ihrer E-Mail hinzu, indem Sie **Übernehmen**wählen.

Verwenden Sie Antwortvorlagen im Mini-E-Mail-Editor

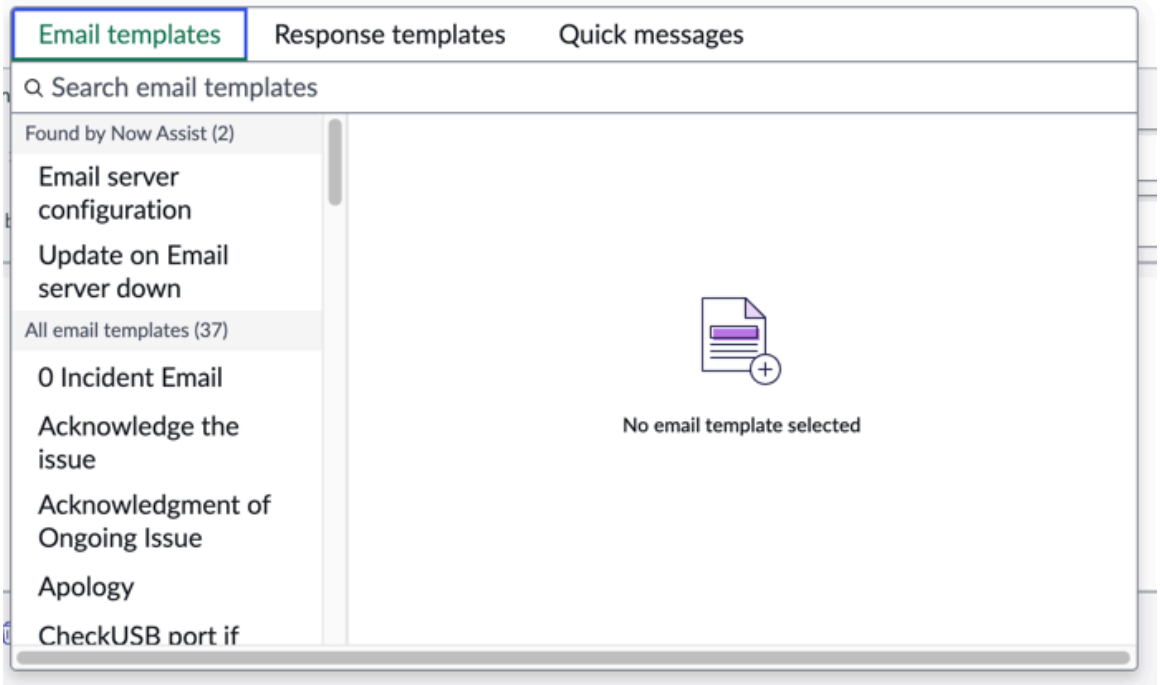
Fügen Sie allgemeine Antworten in Ihre E-Mails ein, indem Sie Antwortvorlagen im Mini-E-Mail-Editor verwenden, anstatt manuell eine Antwort zu entwerfen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Öffnen Sie den Mini-E-Mail-Editor, indem Sie im Bereich Verfassen die Registerkarte **E-Mail** auswählen.
3. Wählen Sie in der E-Mail-Fußzeile das Symbol Vorlagen anwenden ( ).
   Ein Modal mit verschiedenen Arten von Vorlagen wird geöffnet.



4. Wählen Sie die Registerkarte **Antwortvorlagen**.
5. Wählen Sie eine Antwortvorlage aus der Liste aus.

   Hinweis: Suchen Sie die benötigte Antwortvorlage mithilfe der Suchleiste auf der Registerkarte Antwortvorlagen.

6. Fügen Sie die Vorlage Ihrer E-Mail hinzu, indem Sie **Einfügen**auswählen.
7. Wenden Sie eine Antwortvorlage mit einer Tastenkombination an.
   Anweisungen zum Anwenden einer Antwortvorlage mit einer Tastenkombination finden Sie unter Antwortvorlagen mit einer Tastenkombination hinzufügen.

Fügen Sie einen Textbaustein aus dem Mini-E-Mail-Editor ein

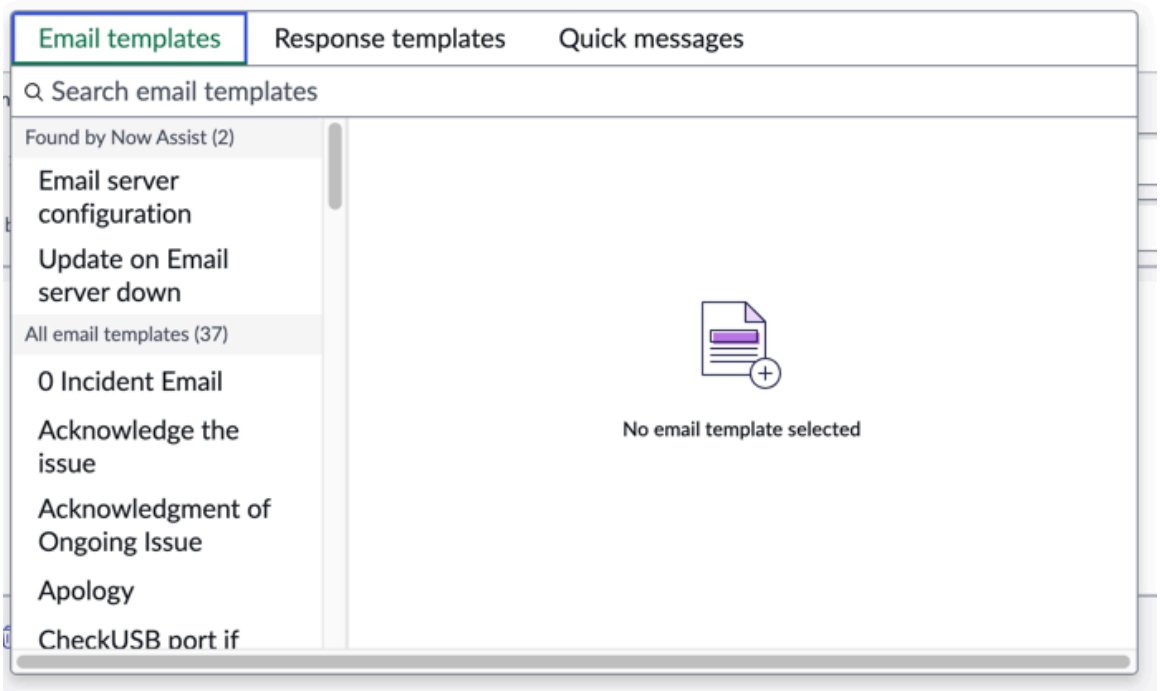
Fügen Sie vordefinierte Inhalte aus dem Mini-E-Mail-Editor in E-Mail-Nachrichten ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_composer

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

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Öffnen Sie den Mini-E-Mail-Editor, indem Sie im Bereich Verfassen die Registerkarte **E-Mail** auswählen.
3. Wählen Sie in der E-Mail-Fußzeile das Symbol Vorlagen anwenden ( ).
   Ein Modal mit verschiedenen Arten von Vorlagen wird geöffnet.



4. Wählen Sie die Registerkarte **Textbausteine**.
5. Wählen Sie einen Textbaustein aus der Liste aus.

   Hinweis: Suchen Sie den gewünschten Textbaustein mithilfe der Suchleiste auf der Registerkarte „Textbausteine“.

6. Fügen Sie die Vorlage Ihrer E-Mail hinzu, indem Sie **Einfügen**wählen.

Fügen Sie einer E-Mail aus dem Mini-E-Mail-Editor eine Datei hinzu

Senden Sie eine Datei von Ihrem Computer oder einen zugehörigen Datensatz aus dem Mini-E-Mail-Editor an eine anfordernde Person oder einen Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie sie an eine E-Mail anhängen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Öffnen Sie einen E-Mail-Entwurf, indem Sie unter Verfassen die Registerkarte **E-Mail** auswählen.
3. Wahlweise: Fügen Sie eine Datei von Ihrem Computer an.

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

a. Wählen Sie das Symbol „Datei anhängen“ ( ).

b. Wählen Sie **Von Computer**aus.

c. Wählen Sie eine Datei auf Ihrem Computer aus.
Sie können mehrere Dateien gleichzeitig auswählen. Das System lädt die Dateien gleichzeitig.

(Optional) Alternativ können Sie Dateien von Ihrem Computer auf Arbeitsbereichziehen.
Sie können keinen Ordner anhängen.

4. Wahlweise: Fügen Sie eine Datei aus dem zugehörigen Datensatz an.

a. Wählen Sie im Datensatz das Symbol „Datei anhängen“ ( ).

b. Wählen Sie **Aus Datensatz**aus.

c. Wählen Sie im Fenster die anzuhängenden Dateien aus.

d. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Nächste Maßnahme

Optional können Sie Anhänge in Ihren E-Mail-Entwürfen ausblenden oder anzeigen, indem Sie **Anhänge ausblenden**, wenn sie nicht ausgeblendet sind, und **Anhänge anzeigen,** wenn sie ausgeblendet sind. Sie können auch zusätzliche Aktionen ausführen, indem Sie das Menüsymbol ( ) neben jeder angehängten Datei wählen:

- **Herunterladen**: Laden Sie die Datei auf Ihren Computer herunter.
- **Umbenennen**: Benennen Sie die angehängte Datei um. Nur die ersten 100 Zeichen eines Dateinamens werden angezeigt.
- **Entfernen**: Zum Entfernen des Anhangs aus der E-Mail.

Überprüfen Sie E-Mail-Entwürfe aus dem Mini-E-Mail-Editor

Zeigen Sie für später gespeicherte E-Mails an, oder erstellen Sie eine neue E-Mail, während Sie Ihren aktuellen Entwurf automatisch aus dem vollständigen E-Mail-Editor speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

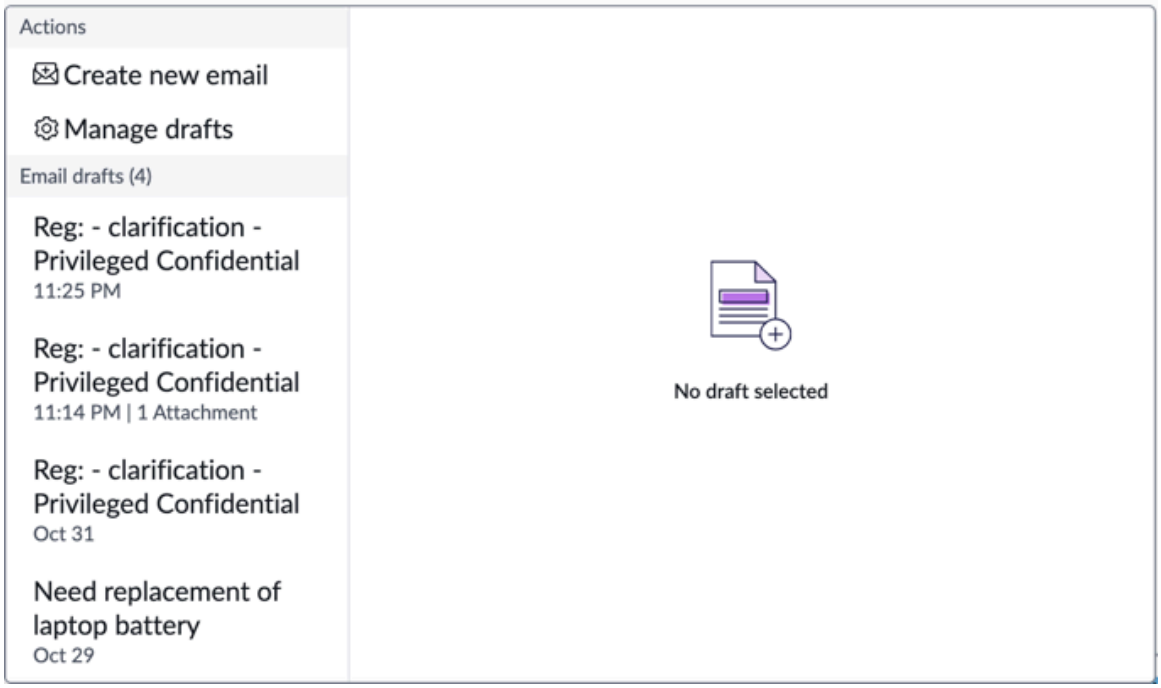
1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.

2. Öffnen Sie den Mini-E-Mail-Editor, indem Sie im Bereich Verfassen die Registerkarte **E-Mail** auswählen.

3. **Hinweis:** Anstelle einer Schaltfläche zum manuellen Speichern von E-Mail-Entwürfen werden Entwürfe automatisch gespeichert.

Greifen Sie auf Ihre Entwürfe zu, indem Sie in der Fußzeile der E-Mail das Entwurfssymbol ( ) auswählen.
Ein Modal wird mit einer Liste von Aktionen und E-Mail-Entwürfen geöffnet.

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



4. Wählen Sie eine Aktion oder einen aktuellen Entwurf aus.
   - Zeigen Sie alle Ihre E-Mail-Entwürfe an, indem Sie **Entwürfe verwalten**auswählen.
   - Erstellen Sie einen neuen Entwurf, während Sie Ihren aktuellen Entwurf automatisch speichern, indem Sie **Neue E-Mail erstellen**auswählen.
5. Erstellen Sie einen neuen Entwurf, während Sie Ihren aktuellen Entwurf automatisch speichern, indem Sie **Neue E-Mail erstellen**auswählen.
6. Öffnen Sie einen Entwurf nach der Vorschau.

   a. Wählen Sie einen Entwurf aus der Liste E-Mail-Entwürfe aus.
   Eine Vorschau des Entwurfs wird geöffnet.

   b. Wählen Sie **Übernehmen**.

7. Öffnen Sie einen Entwurf aus dem Modal „Entwürfe verwalten“.
   a. Öffnen Sie das Modal „Entwürfe verwalten“, indem Sie im Menü **Entwürfe verwalten** auswählen.
   b. Wählen Sie einen Entwurf aus der Liste aus.
8. Löschen Sie mehrere Entwürfe aus dem Modal „Entwürfe verwalten“.
   a. Öffnen Sie das Modal „Entwürfe verwalten“, indem Sie im Menü **Entwürfe verwalten** auswählen.
   b. Wählen Sie Entwürfe aus der Liste aus.
   c. Wählen Sie **Löschen**.

Bearbeiten und verschieben Sie E-Mail-Empfänger

Bearbeiten und verschieben Sie Empfänger in den E-Mail-Feldern „An“, „Cc“ und „Bcc“, anstatt einzelne Empfänger manuell zu entfernen und hinzuzufügen.

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

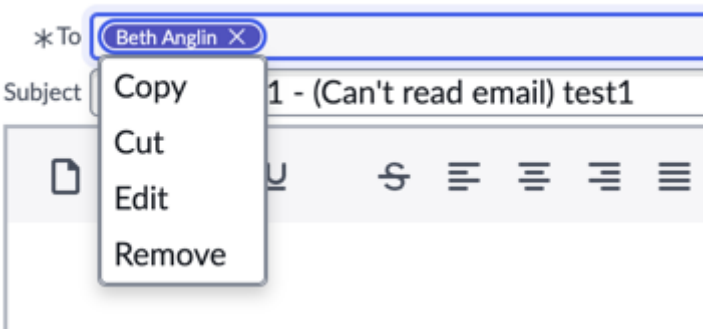
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz.
2. Wählen Sie in der Datensatzansicht des Bereichs Verfassen in der Datensatzansicht die Registerkarte **E-Mail** aus, oder öffnen Sie die Seite E-Mail erstellen.
3. Fügen Sie den gewünschten E-Mail-Feldern Empfänger hinzu, indem Sie E-Mail-Adressen kopieren und einfügen oder die E-Mail-Adressen der Empfänger manuell eingeben. E-Mail-Empfänger bestehen aus einzelnen Pillensymbolen ( ).

   Wenn Sie eine ungültige E-Mail-Adresse eingeben, wird in der Pille der E-Mail-Adresse ein Ausrufezeichen ( ) angezeigt, und die Schaltfläche **E-Mail senden** ist inaktiv.

   Wenn Sie eine blockierte E-Mail-Adresse eingeben, wird in der Pille der E-Mail-Adresse ein Symbol für blockierte E-Mails ( ) angezeigt, und die Schaltfläche **E-Mail senden** ist inaktiv.
4. Verschieben Sie einen Empfänger in ein anderes Feld, indem Sie das Pillensymbol ziehen.
5. Wählen Sie mit der rechten Maustaste einen Empfänger aus.
   Sie können die E-Mail-Adresse eines Empfängers bearbeiten, indem Sie **Bearbeiten**auswählen, Empfänger mit **Kopieren** und **Ausschneiden**kopieren und Empfänger mit **Entfernen**entfernen.



6. Wahlweise: Um mehrere Empfänger auszuwählen, verwenden Sie Tastenkürzel auf der Gerätetastatur und der Maus.
   Zur Referenz siehe Tastenkombinationen für das Hinzufügen von Empfängern zu E-Mail-Feldern.

Tastenkombinationen für Tastatur und Maus zum Hinzufügen von E-Mail-Empfängern

In den E-Mail-Feldern „An“, „Cc“ und „Bcc“ können Sie Empfänger hinzufügen und entfernen, indem Sie Tastenkombinationen verwenden, anstatt einzelne Empfänger hinzuzufügen.

Tastenkombinationen

- Zwischen Empfängern verschieben: **nach links** oder **rechts**
- Wählen Sie mehrere Empfänger aus: **Umschalt+Links** oder **Umschalt+Rechts**
- Alle Empfänger in einem Feld auswählen: **Befehlstaste + A** (Mac) oder **Strg + A** (Windows)

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

Maus-Geräteverknüpfungen

- Mehrere Empfänger auswählen: **Befehlstaste + Klicken** (Mac) oder **Strg + Klicken** (Windows)
- Wählen Sie den anwenderdefinierten Empfängerbereich aus: **Klicken Sie auf** den ersten Empfänger im Bereich und **Umschalt + Klicken auf** den letzten Empfänger im Bereich

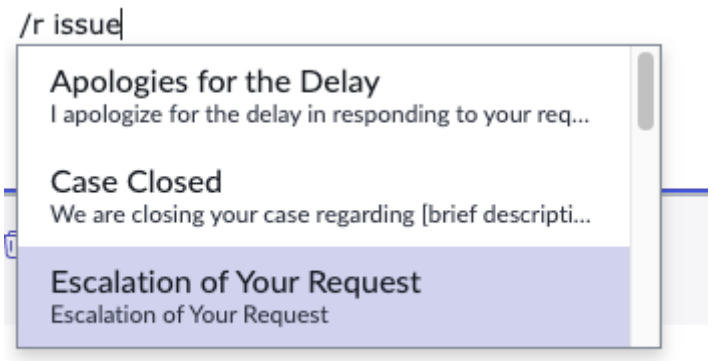
Fügen Sie Antwortvorlagen mit einer Tastenkombination hinzu

Verwenden Sie eine Tastenkombination, um häufig verwendete Antworten in Ihre E-Mails mit Antwortvorlagen einzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_composer

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz.
2. Öffnen Sie den Mini-E-Mail-Editor oder den vollständigen E-Mail-Editor.
   - Öffnen Sie den Mini-E-Mail-Editor, indem Sie im Bereich Verfassen die Registerkarte **E-Mail** auswählen.
   - Öffnen Sie den vollständigen E-Mail-Editor, indem Sie das Symbol **„Weitere Aktionen“** ( ) und **E-Mail erstellen**wählen.
3. Geben Sie `/r` in den E-Mail-Text ein.
   Eine Liste der Antwortvorlagen wird angezeigt.



4. Geben Sie nach `/r` ein Stichwort ein, um nach der benötigten Antwortvorlage zu suchen.
5. Fügen Sie Ihrer E-Mail eine Antwortvorlage hinzu, indem Sie sie auswählen.

Überprüfen Sie E-Mails

Überprüfen Sie die gesendeten und empfangenen E-Mails.

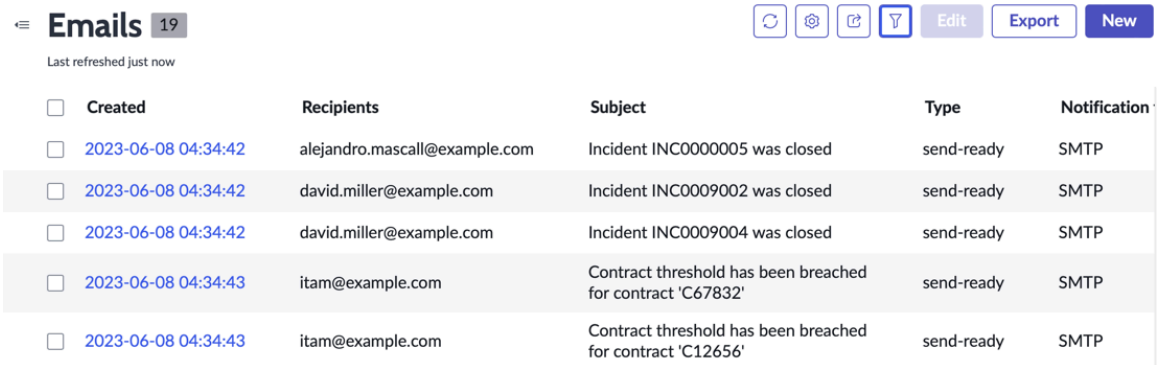
Vorbereitungen
Erstellen Sie eine Liste Arbeitsbereich für die E-Mail-Tabelle [sys_email]. Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsbereich -Listen finden Sie unter Erstellen Sie im Arbeitsbereich „Meine Listen“..

Erforderliche Rolle: workspace_user

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Listenansicht, indem Sie das Listensymbol ( ) wählen.
2. Wählen Sie **Meine Listen**aus, und öffnen Sie Ihre E-Mail-Liste.
3. Suchen Sie eine E-Mail, indem Sie die Liste filtern oder Spalten sortieren.



   Weitere Informationen zur Verwendung von Arbeitsbereich -Listen finden Sie unter Im Arbeitsbereich mit Listen arbeiten.

4. Öffnen Sie eine E-Mail, um sie zu überprüfen.

Nächste Maßnahme

Sie können auf die E-Mail antworten oder sie weiterleiten, indem Sie **Antworten**, **Allen antworten**oder **Weiterleiten**wählen.

Hinweis: Wenn Sie antworten, allen antworten oder von Aktivitätenstromaus weiterleiten, bewirkt die Auswahl **von E-Mail erstellen** im Header ein anderes UI-Verhalten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Mit verfassen, anfordernden Personen und Service Desk-Mitarbeitern kommunizieren.

Kommunikation mit anfordernden Personen und Service Desk-Mitarbeitern über Verfassen

Sie verwenden Verfassen, um mit anfordernden Personen zu kommunizieren und Kommentare zu Ihrer Arbeit an Problemen einzugeben, die nur andere Service Desk-Mitarbeiter lesen können.

Verfassen von Kommentaren

Nach der Untersuchung eines Problems möchten Sie möglicherweise weitere Informationen von einer anfordernden Person erhalten, eine Lösung mitteilen oder eine interne Notiz an sich selbst oder andere Service Desk-Mitarbeiter schreiben, um Ihren Fortschritt bei der Lösung eines Problems aufzuzeichnen. Dazu verwenden Sie die Funktion **Verfassen**. Wie Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen eingeben, hängt von der Konfiguration ab.

- Wenn Sie ein einzelnes Textfeld verwenden, wählen Sie **Kommentare** oder **Arbeitsnotizen**aus, geben Sie Ihren Kommentar in das Textfeld ein, und wählen Sie **Kommentare posten**aus.

  Verwenden Sie das Textfeld **Kommentare** für die Kommunikation mit externen anfordernden Personen. Verwenden Sie das Feld **Arbeitsnotizen**, um Ihren Fortschritt bei einem Problem zu dokumentieren. Arbeitsnotizen werden nicht an externe anfordernde

Automatische Übersetzung

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

Personen gesendet und sind nur für Sie und andere interne Mitarbeiter sichtbar, z. B. für andere Service Desk-Mitarbeiter, die möglicherweise auch an dem Problem arbeiten.

- Geben Sie in der Stapelansicht mit zwei Textfeldern Text in das entsprechende Feld ein, und wählen Sie **Kommentare posten** oder **Arbeitsnotizen posten (privat)**aus.

Sie können E-Mails im Aktivitätenstrom anzeigen. Die Registerkarte **E-Mail** wird in **Verfassen** angezeigt, wenn Sie antworten, allen antworten oder eine E-Mail aus einer vorhandenen E-Mail im Aktivitätenstrom weiterleiten.

Wenn Sie **Verfassen** für die Verwendung des Rich-Text-Editors konfiguriert haben, können Sie den Text mit den Symbolen oben im Feld formatieren. Mit dem Rich-Text-Editor können Sie ein Bild direkt in das Textfeld einfügen.

Wenn Sie Ihren Kommentar in **Verfassen**veröffentlichen, wird der Kommentar in den Aktivitätenstrom verschoben, wodurch der gesamte Kommunikationsverlauf beibehalten wird. Es werden nur E-Mails angezeigt, die vom Anwender generiert wurden, z. B. vorhandene E-Mails, denen Sie schreiben oder antworten.

Andere Kommunikationen

Sie können nicht nur Kommentare an anfordernde Personen senden, sondern auch:

- Verwenden Sie die Anhangfunktion (“) im kontextbezogenen Seitenbereich, um beispielsweise einen Wissensartikel zu einem Kommentar hinzuzufügen.
- Wählen Sie die Links auf einigen der Karten in Agent Assist aus, die beispielsweise einen Wissensartikel zu einem Kommentar hinzufügen.

Verfassen konfigurieren

Sie können **„Verfassen“** so konfigurieren, dass er als einzelnes Textfeld oder als zwei Textfelder angezeigt wird. Konfigurieren Sie **Verfassen**, indem Sie das Konfigurationssymbol ( ) wählen.

Sie können **Verfassen** und den Aktivitätenstrom auch nebeneinander anzeigen, um Arbeitsnotizen und Kommentare zu schreiben, während Sie im Aktivitätenstrom scrollen. Die UI zum Verfassen wird neben dem Aktivitätenstrom angezeigt, wenn der Spaltenbereich an die parallele UI angepasst wird. Sie können diese Funktion aktivieren oder deaktivieren, indem Sie das Konfigurationssymbol ( ) und dann **Nebeneinander**auswählen. Diese Option wird in der Anwenderoberfläche angezeigt, wenn der Spaltenabstand groß genug ist, um die Seite an Seite zu unterstützen (700 Pixel oder mehr). Diese Funktion wird in älteren Versionen von Safari möglicherweise nicht unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereich anpassen.

Sie schreiben Wissensartikel, um Lösungen zu teilen

Um eine gefundene Lösung für die Community der Arbeitsbereichbenutzer freizugeben, können Sie einen Wissensartikel erstellen und veröffentlichen. Im Serviceportal Wissensmanagement können Benutzer Knowledge Base-Artikel anzeigen. Sie ist standardmäßig verfügbar. Weitere Informationen zum Erstellen, Bearbeiten und Anzeigen von Artikeln finden Sie unter Erstellung von Wissensartikeln im Arbeitsbereich .

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

Hängen Sie ein Dokument für eine anfordernde Person an

Fügen Sie einem Datensatz Dokumente hinzu, um anfordernde Personen beim Lösen von Problemen zu unterstützen. Am Anhangsymbol wird ein Abzeichen angezeigt, mit dem Sie auf einen Blick erkennen können, dass ein Dokument angehängt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Es gibt zwei Möglichkeiten, Dateien an einen Datensatz anzuhängen.
  1. Suchen Sie im Bereich „Agent Assist“ nach der Datei.
  2. Ziehen Sie die Datei per Drag-and-Drop in den Datensatz, und wählen Sie im Popup-Fenster „Durchsuchen“.
- Anhänge unterstützen PDFs und die meisten Bilddateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Wählen Sie im Bereich Agent Assist das Anhangsymbol ( ).
4. Wählen Sie eine Datei auf Ihrem lokalen Computer aus.
5. Wählen Sie **Hochladen** aus.

Ergebnisse

Die Datei wird im Aktivitätsbereich angezeigt, und neben dem Anhangsymbol zeigt ein kleiner Punkt an, dass der Datensatz angehängt ist.

Verschlüsselt einen Anhang in einem Datensatz

Schützen Sie vertrauliche Dateien, indem Sie die Dateien verschlüsseln, während sie an die Datensätze Core-UI und Arbeitsbereich angehängt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit verschlüsselten Anhängen können Sie:

- Wählen Sie aus, welcher Verschlüsselungskontext für die Dateiverschlüsselung verwendet werden soll, wenn Sie Zugriff auf mehr als einen Kontext haben.
- Zeigen Sie an, welcher Verschlüsselungskontext verwendet wird, nachdem die Datei an einen Datensatz angehängt wurde.

Weitere Informationen zur Verschlüsselung finden Sie unter Verschlüsselung .

Prozedur

1. Melden Sie sich als Benutzer mit mindestens einem Verschlüsselungskontext an.
2. Navigieren Sie zu einem Formular, dem ein Anhang hinzugefügt werden muss, z. B. das Formular „Incident“ oder das Formular „Problem“, und klicken Sie auf das Anhangsymbol, um das Dialogfeld „Anhänge“ zu öffnen.
3. Wählen Sie die anzuhängende Datei aus.

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

Wenn Sie mehr als einen Verschlüsselungskontext haben, wird eine Option zur Auswahl des zu verwendenden Kontexts angezeigt.

4. Schließen Sie das Dialogfeld „Anhänge“, um den Dateianhang hochzuladen. Angehängte Dateien werden oben im Formular aufgelistet. Ein spezielles Symbol kennzeichnet verschlüsselte Dateien. Wenn Sie auf das Symbol zeigen, wird der Name des Verschlüsselungskontexts angezeigt. Beachten Sie, dass Sie nur verschlüsselte Dateien anzeigen können, für die Sie den Verschlüsselungskontext haben.

Ergebnisse
Nur Benutzer mit dem gleichen Kontext, der zum Verschlüsseln des Anhangs verwendet wird, können den Anhang im Aktivitätsformatierer sehen. Anwender ohne den entsprechenden Kontext sehen den Aktivitätsformatierer-Eintrag, der dem verschlüsselten Anhang zugeordnet ist, nicht.

Sendet einen Artikel an eine anfordernde Person

Verwenden Sie Agent Assist, um Artikel an anfordernde Personen zu senden, um ihre Probleme zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Agent Assist Suchergebnisse können Links zu Wissensartikeln enthalten, die Sie an eine anfordernde Person senden können.

Prozedur
1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz aus der Listenansicht.
3. Suchen Sie im Bereich Agent Assist nach einem Artikel.
4. Rufen Sie die Eigenschaft **Menüsymbol (⋮ “)** > **Link in E-Mail hinzufügen**.

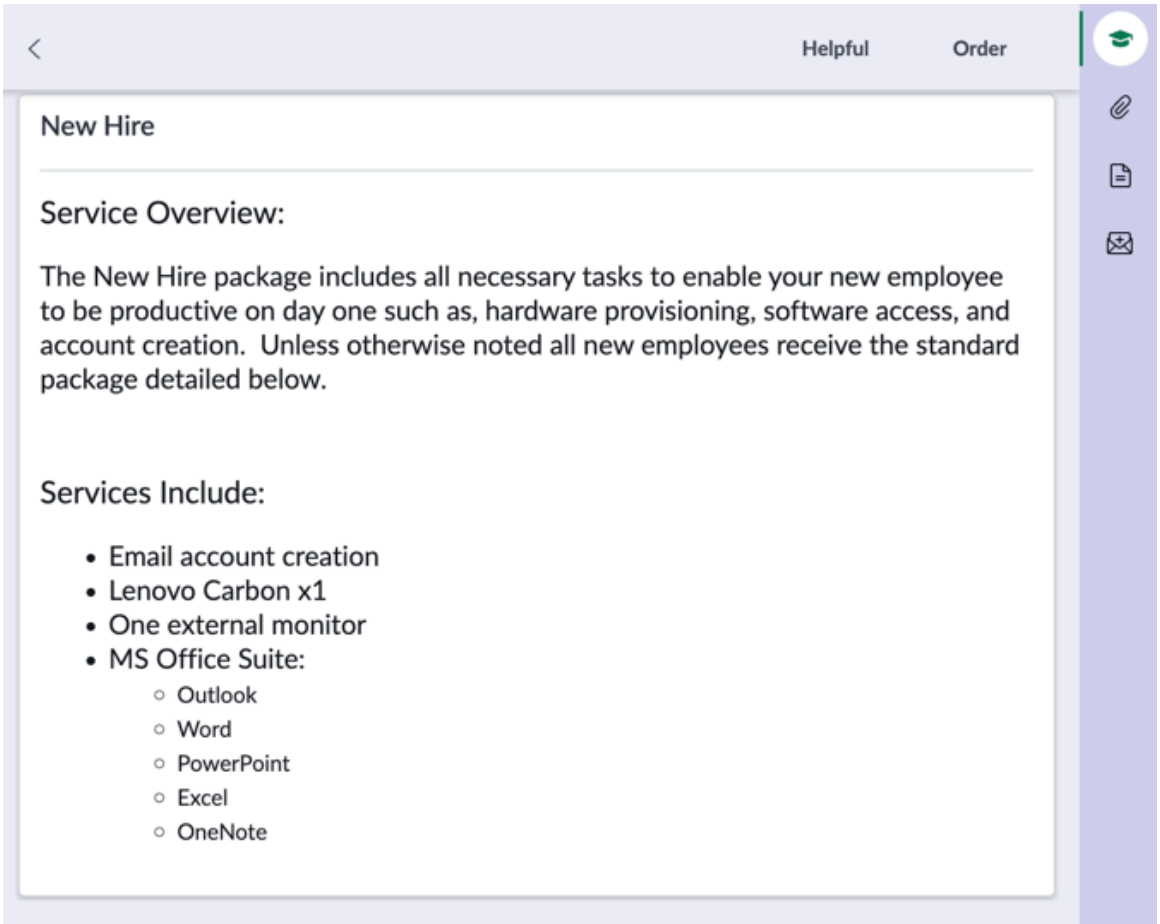
Bestellen Sie ein Katalogelement für eine anfordernde Person

Bestellen Sie ein Katalogelement für eine anfordernde Person aus den Suchergebnissen Agent Assist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur
1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz in der Listenansicht.
3. Wählen Sie im Bereich Agent Assist das Agent Assist-Symbol ( ).
4. Wählen Sie ein Katalogelement und dann **Bestellen**aus.

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



Das Formular für das Katalogelement wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.

5. Bestellen Sie das Katalogelement, indem Sie das Formular ausfüllen und absenden.

Ergebnisse
Durch das Bestellen des Katalogelements wird eine Servicekataloganforderung erstellt.

Lösungen finden mit Agent Assist

Suchen Sie mit der Suchmaschine Agent Assist nach Informationen, die Sie zur Lösung von Problemen benötigen.

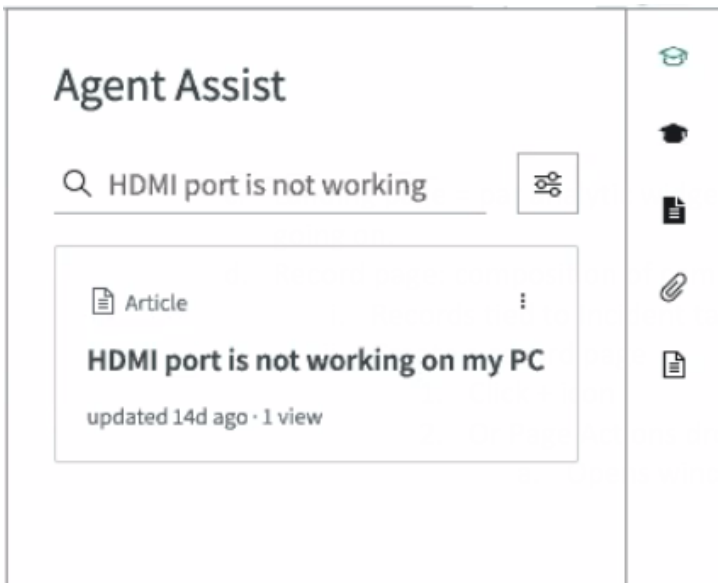
Agent Assist wird standardmäßig im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt, und wenn Sie das Abschlusssymbol ( ) wählen. Sie können Symbole für mehr als eine Agent Assist Suchmaschineverwenden. In diesem Fall durchsucht jeder einen anderen Satz von Informationsquellen.

Wenn Sie einen Datensatz öffnen, führt Agent Assist automatisch eine Suche basierend auf einem Feld im geöffneten Datensatz durch. Der für den Suchbegriff verwendete Feldwert kann von Ihrem Administrator konfiguriert werden, ist jedoch normalerweise der Wert für das Kurzbeschreibungsfeld des Datensatzes.

Das folgende Beispiel zeigt die Suchergebnisse für die Kurzbeschreibung „HDMI-Port funktioniert nicht“. Die Suchergebnisse werden als Karten zurückgegeben. Im folgenden Beispiel hat die Karte Links zu einem Artikel mit dem Titel „HDMI-Port funktioniert auf meinem PC nicht“ zurückgegeben: Suche wurde zuletzt vor 14 Tagen aktualisiert. Im folgenden Beispiel, sehen Sie zwei verschiedene -Farben für Abschlussstriche. Dies bedeutet, dass die Agent Assist Suchmaschinen verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

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



Die Standardanzahl der Suchergebnisse beträgt 10. Wenn mehr als 10 Ergebnisse angezeigt werden, wird derbei der Nummer als **10+**angezeigt.

Agent Assist ist so vorkonfiguriert, dass die Tabellen Incident, Problem, Change, Wissen und Fall nach Lösungen durchsucht werden. Ihr Administrator kann Agent Assist für die Suche in zusätzlichen Informationsquellen wie z. B. dem Servicekatalog konfigurieren.

Sie können Agent Assist auf folgende Weise verwenden, um Lösungen für den von Ihnen geöffneten Datensatz zu finden:

- Wählen Sie eine Karte aus, um zum Suchergebnis zu wechseln.

  Das Suchergebnis enthält möglicherweise die benötigte Antwort, die Sie dann mithilfe des Editors Verfassen in Aktivitätenstroman die anfordernde Person senden können.

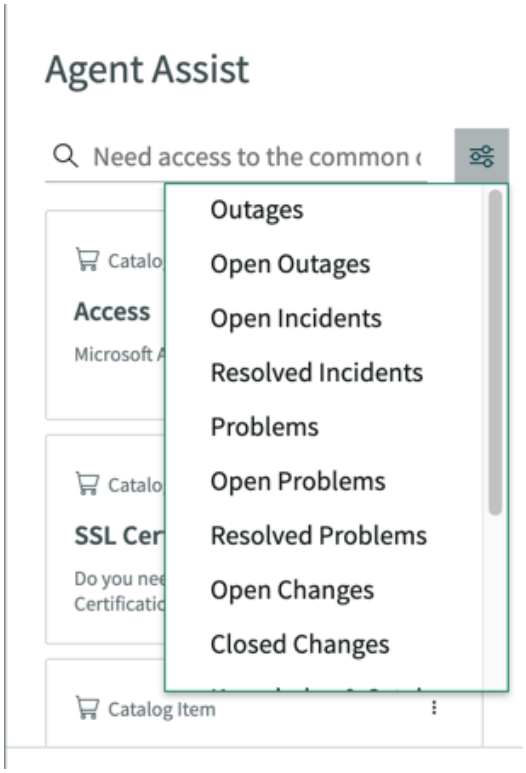
- Geben Sie einen neuen Suchbegriff in das Suchfeld neben dem Suchsymbol ( ) ein, um andere Suchergebnisse zu erhalten.

  Wenn die Suchergebnisse, die automatisch angezeigt werden, keine für relevanten Ergebnisse anzeigen, geben Sie einen neuen Suchbegriff ein, um bessere Suchergebnisse zu erhalten.

- Filtern Sie die Suchergebnisse.

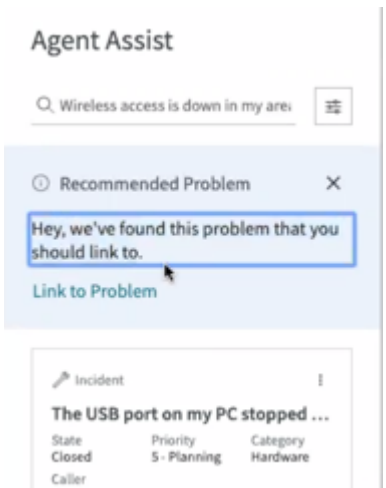
  Standardmäßig gibt Agent Assist die Suchergebnisse aus allen Informationsquellen zurück. Sie erhalten möglicherweise zu viele Ergebnisse obwohl. Um die Suchergebnisse aus einer Teilmenge dieser Informationsquellen anzuzeigen, wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ) und dann wählen Sie eine Informationsquelle.

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



- Senden Sie eine Lösung an die anfordernde Person, indem Sieeinen Link auf der Karte auswählen.

  Das folgende Beispiel zeigt den **Link Link zu Problem**, der, wenn auswählt, den Link zu einem ähnlichen Problem im Editor Verfassen hinzufügt, den Sie dann an die anfordernde Person senden können. Weitere Informationen finden Sie unter Editor verfassen.



- Wenn es sich bei der Karte um einen Artikel handelt, wählen Sie die Karte und dann den Link **Anhängen**, um den Artikel an die anfordernde Person zu senden.

  Weitere Informationen finden Sie unter Artikel an eine anfordernde Person senden.

- Wenn die Karte mit einem Element im Servicekatalog verknüpft ist, wählen Sie die Karte, um das Element zu bestellen.

  Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Katalogelement für anfordernde Person bestellen.

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

- Wählen Sie ein anderes Agent Assist -Symbol aus, und wiederholen Sie die Suche.

  Wenn Sie mehr als eine Agent Assist Suchmaschine im kontextbezogenen Seitenbereich haben, durchsucht jede einen anderen Satz von Informationsressourcen. Der -Administrator konfiguriert das Symbol, auf das Sie für zusätzliche Agent Assist -Suchmaschinen klicken können.

- Wenn der -Administrator **die Suche als** in Ihrer -Instanz aktiviert, können Sie die -Suchergebnisse ändern, indem Sie die]-Feldwerte im Formularbereich ändern.

  Auf der Registerkarte **„Details** " können Sie möglicherweise den Wert für **Anrufer**, ersetzen, um die Suchergebnisse zu ändern, die basierend auf diesem Wert sind. Wenn Sie beispielsweise Fälle im Namen von einem Kunden oder einem Mitarbeitererstellen, gibt bei Eingabe der Identität eines Kunden im Feld **Anrufer** im Formularbereich die Suchergebnisse Agent Assist zurück, fwie z. B. 401k-Informationen, die mit dem Kunden übereinstimmen und nicht mit Ihnen.

- Geben Sie eine Katalogbestellung auf, indem Sieein Katalogelement auswählen, das auf einer Karte angezeigt wird.
- Fügen Sie dem Editor zum Verfassen einen Wissensartikel hinzu, indem Siedas Symbol **zum Anhängen** ( ) in Agent Assistauswählen.

Kein Suchbegriff

Der -Administrator kann Agent Assist so konfigurieren, dass eine Suche ohne Verwendung eines Suchbegriffs durchgeführt wird. Das Suchergebnis sind alle -Datensätze aus einer bestimmten Informationsquelle, z. B. Mitarbeiterdatensätze. Sie können dann den Datensatz eines bestimmten Mitarbeiters abrufen, indem Sie den Namen des Mitarbeiters in das Suchfeld eingeben.

Über Playbook-Experience

Interagieren Sie in Echtzeit mit einem Geschäfts-Workflow aus Arbeitsbereich. Service Desk-Mitarbeiter können mit Playbook-Experience Datensätze aktualisieren, Anhänge hochladen und Aufgaben über mehrere Workflow-Aktivitäten hinweg abschließen.

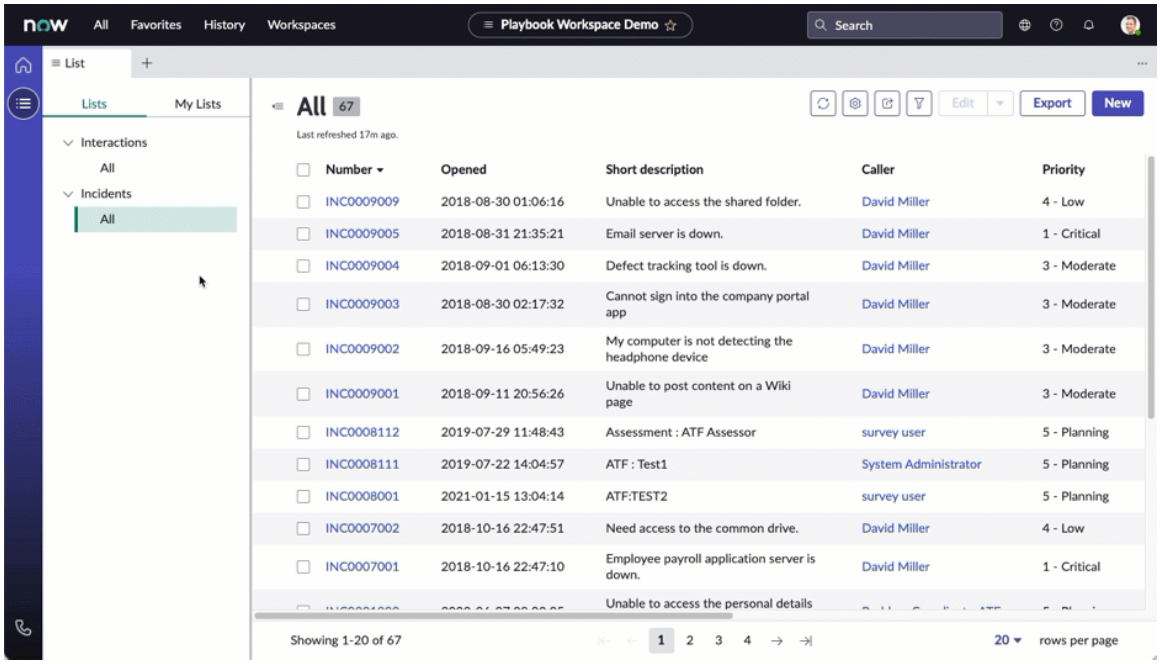
Playbook-Experience – Übersicht

Playbooks werden von Administratoren in Workflow-Studioerstellt, von Administratoren in UI Builder und anderen angepasst und in Arbeitsbereich, dem konfigurierbaren Arbeitsbereich, Serviceportal und anderen eingebettet. Playbook-Experience für Erfüller bietet während der Laufzeit Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aufgaben, die zum Abschließen dieser Business-Workflows verwendet werden.

- Playbooks können im Seitenbereich oder in den zugehörigen Elementen von Datensätzen angezeigt werden, die mit Playbookkonfiguriert wurden.
- Es werden Aktivitäten angezeigt, die Sie ausführen müssen, um den Geschäfts-Workflow abzuschließen. Sie können sehen, was Sie getan haben und was Sie tun müssen, um das Playbook abzuschließen. Sie können Aktivitäten reduzieren, um relevante Aktivitäten anzuzeigen, und sie wieder erweitern.
- Aktivitäten werden normalerweise nacheinander ausgeführt. Sie können zu diesen Aktivitäten zurückkehren, um sie später abzuschließen. Schließen Sie eine Aktivität ab, und wechseln Sie zur nächsten Aktivität, oder schließen Sie das Playbook ab.

Playbook aktualisiert Playbook-Aufgaben automatisch, wenn sie außerhalb eines Playbooks abgeschlossen werden.

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

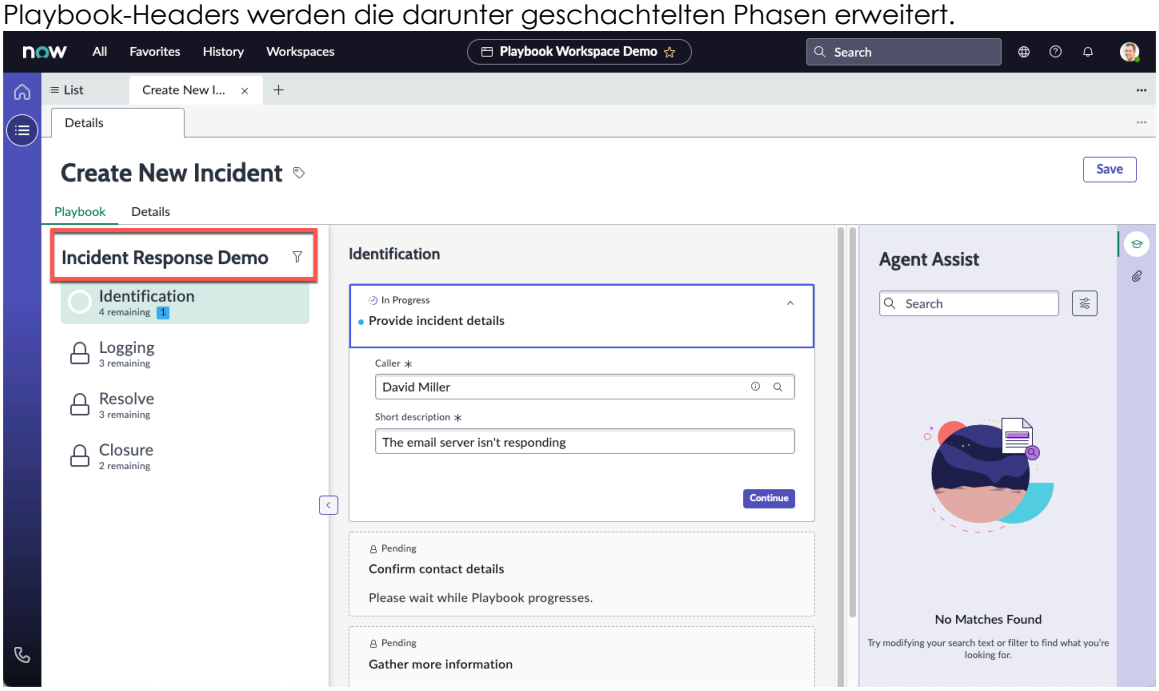


Playbook-UI

Playbooks enthalten hilfreiche UI-Funktionen.

Header

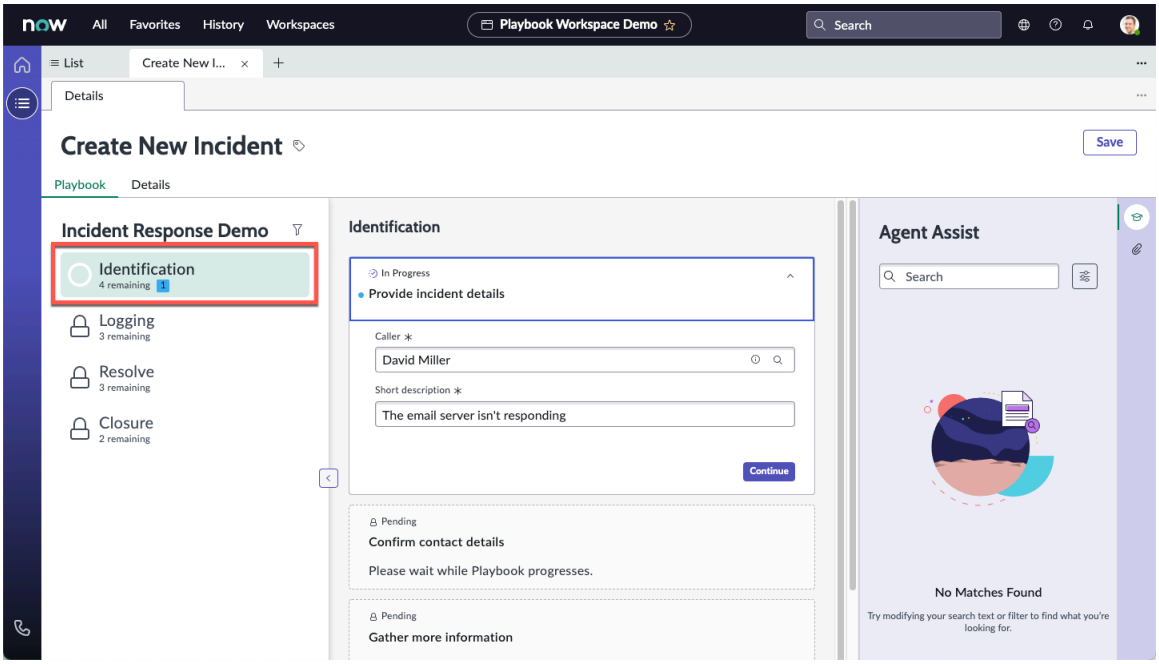
Zeigt den Titel eines Playbooks an. Für jedes Playbook, das an einen Datensatz angehängt ist, ist ein Header vorhanden. Durch Auswahl eines Playbook-Headers werden die darunter geschachtelten Phasen erweitert.



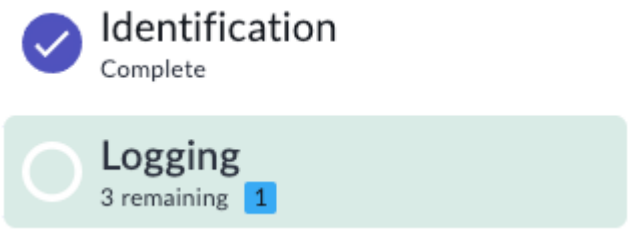
Phasen

Klicken Sie auf einen Phasentitel, um die zugehörigen Aktivitäten anzuzeigen. Standardmäßig sind alle Aktivitätskarten reduziert, mit Ausnahme der ersten Karte in einer Phase.

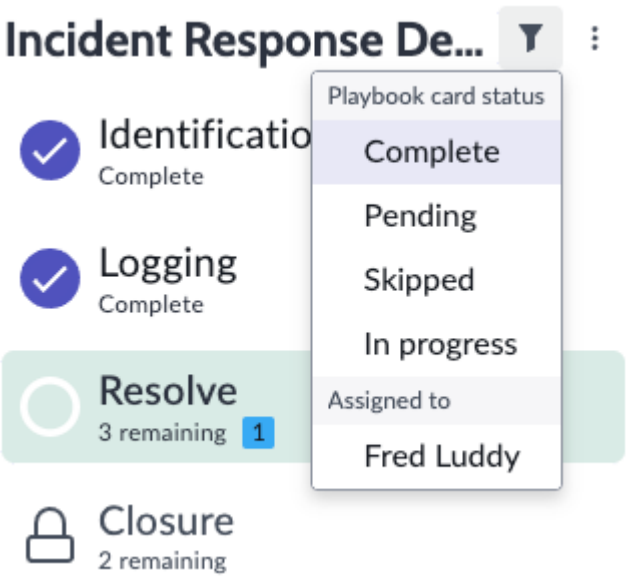
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Der Phasenfortschritt wird aktualisiert, wenn die Aktivitäten abgeschlossen sind. Ein Häkchenim Playbook-Header zeigt an, dass die Phase abgeschlossen ist.

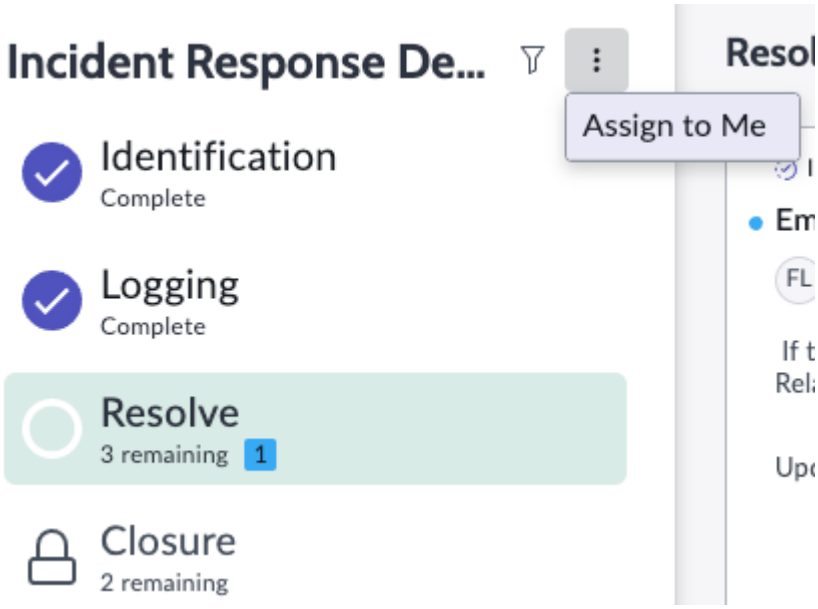


Verwenden Sie den Phasenfilter ( ), um ein Playbook zu filtern.



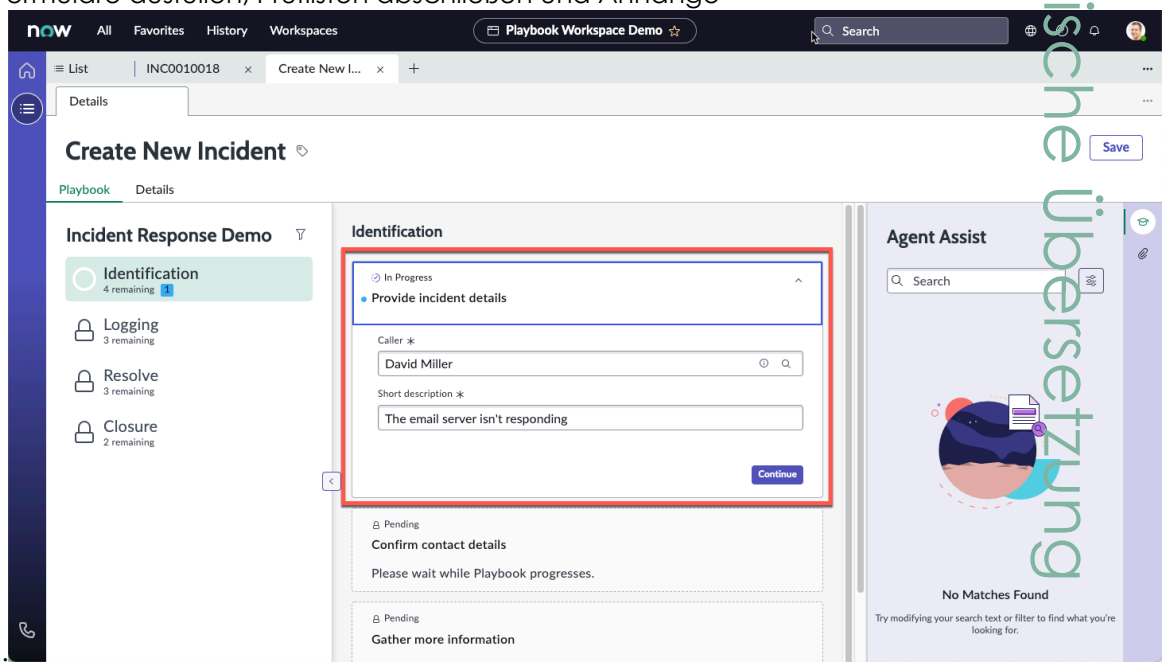
Verwenden Sie das Aktionsmenüsymbol mit den Ellipsen ( ), um ausgewählte Aktionen auf Playbook- und Phasenebene auszuführen.

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



Aktivitätskarten

Playbook-Aktivitätskarten zeigen Details zu einer Aktivität an, einschließlich Status, SLA-Timer, Formulardaten und Anhänge. Verwenden Sie Playbook-Aktivitätskarten, um Aufgaben abzuschließen, indem Sie Formulare ausfüllen, Prüflisten abschließen und Anhänge hinzufügen.



Automatische Übersetzung

Ein Playbook hinzufügen

Fügen Sie einem Datensatz im Mitarbeiterbereich ein Playbook hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

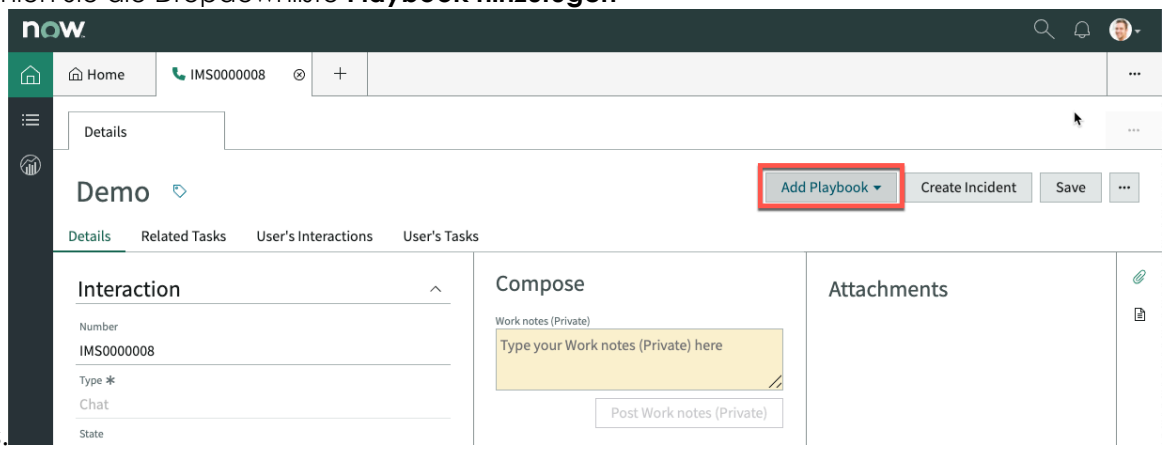
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Playbook kann einem Datensatz ohne Playbook oder einem Datensatz mit vorhandenen Playbooks hinzugefügt werden. Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Playbook mithilfe der Schaltfläche **„Playbook hinzufügen“** einem Datensatz hinzugefügt werden kann.

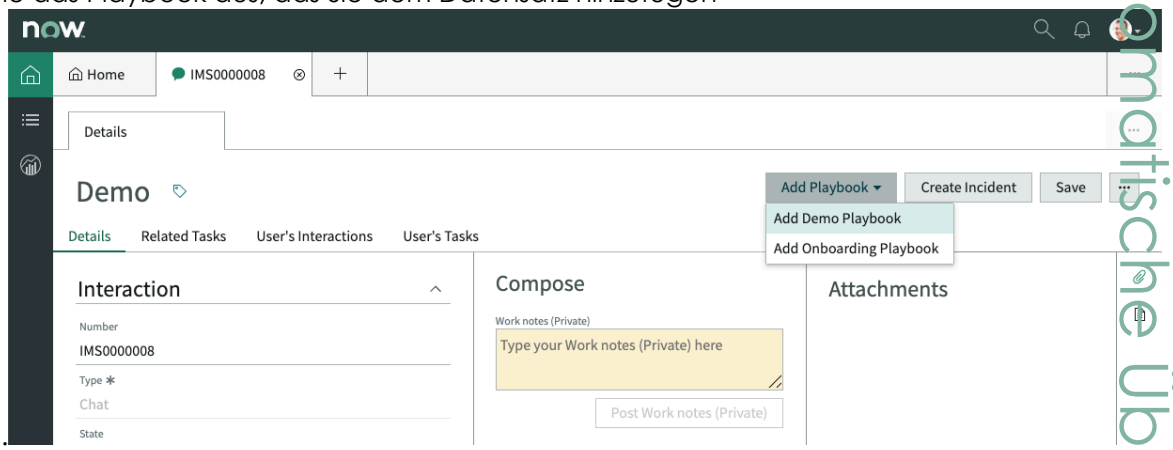
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz.
2. Wählen Sie die Dropdownliste **Playbook hinzufügen** aus.

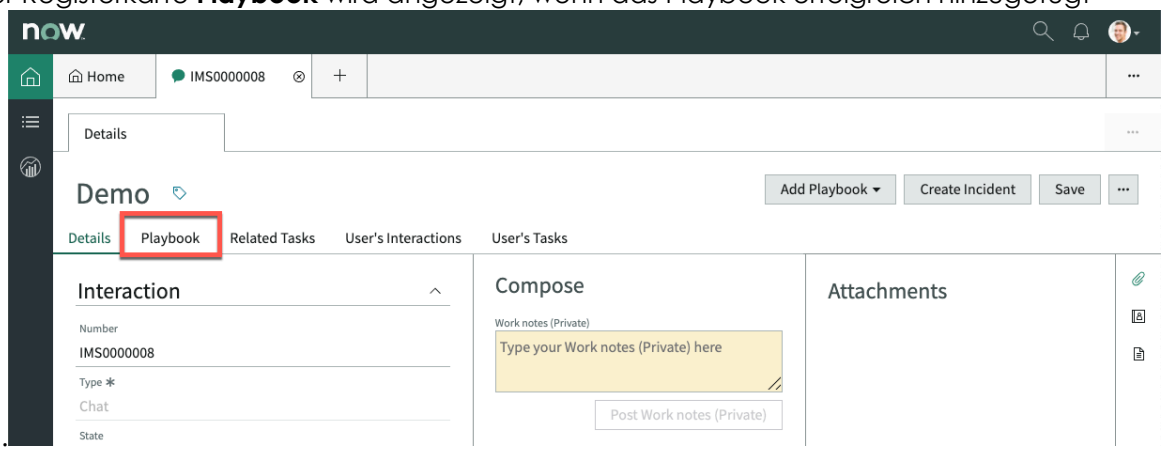


3. Wählen Sie das Playbook aus, das Sie dem Datensatz hinzufügen möchten.



Ergebnisse

Auf der Registerkarte **Playbook** wird angezeigt, wenn das Playbook erfolgreich hinzugefügt wurde.



Fügen Sie einem Playbook eine Aktivität hinzu

Fügen Sie einem Playbook vorab ausgewählte optionale Aktivitäten hinzu, falls verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Automatische Übersetzung

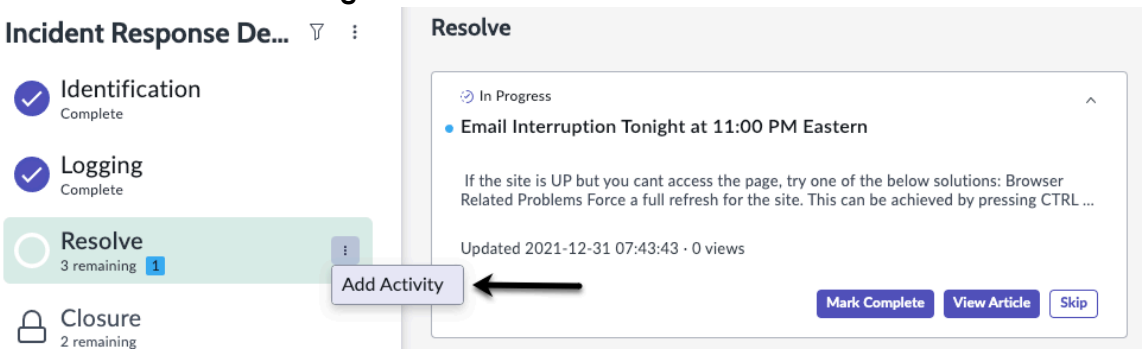
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie einem laufenden Playbook optionale Playbook-Aktivitäten hinzu, und führen Sie sie durch. Dieses Beispiel zeigt, wie einem Playbook eine optionale Aktivität hinzugefügt werden kann. Playbook-Administratoren müssen optionale Aktivitäten vorab konfigurieren. Sie können eine optionale Aktivität nicht als erste Aktivität in einer Phase oder zwischen zwei abgeschlossenen Aktivitäten einfügen. Einige optionale Aktivitäten können jeder Phase hinzugefügt werden, während andere nur einer einzigen Phase hinzugefügt werden können. Wenn für ein Playbook keine optionalen Aktivitäten konfiguriert sind, sind keine optionalen Aktivitäten verfügbar.

Prozedur

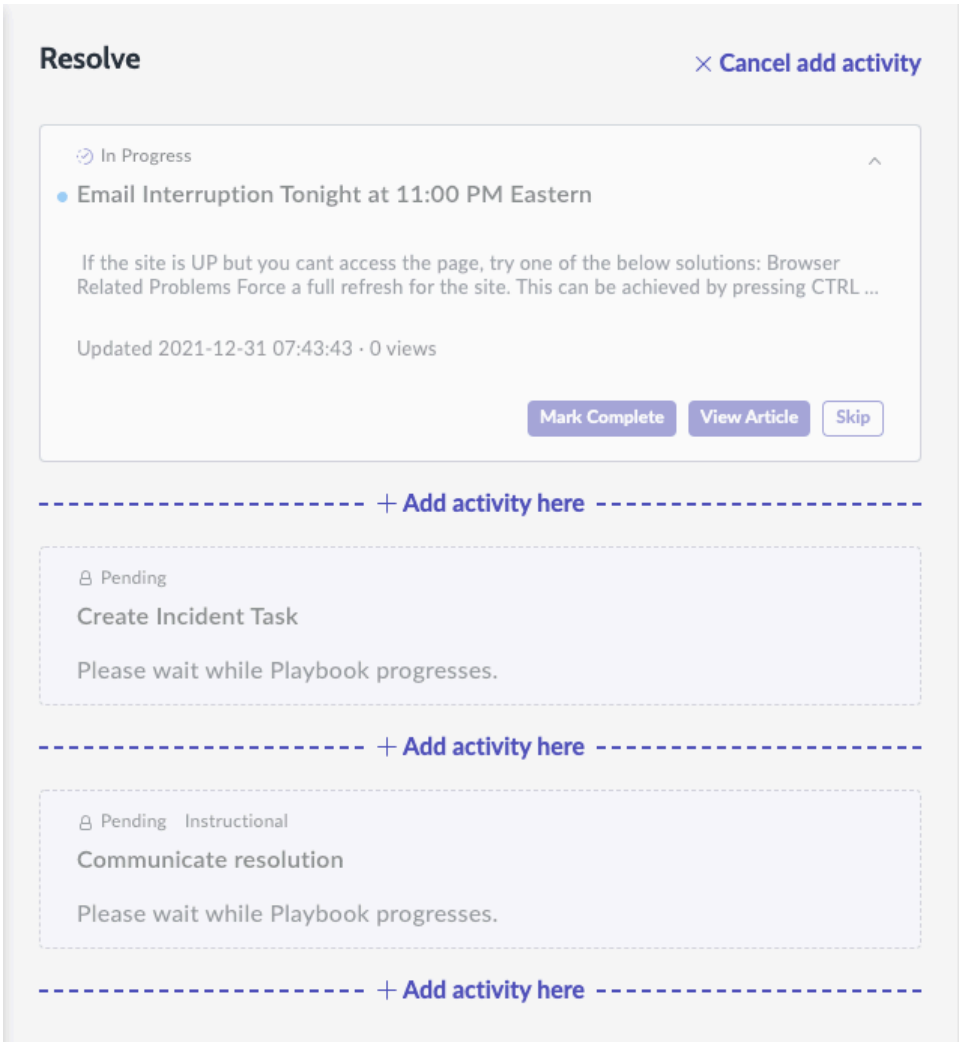
1. Öffnen Sie ein Playbook im Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie das Aktionsmenü-Symbol (⋮).
3. Wählen Sie **Aktivität hinzufügen**.



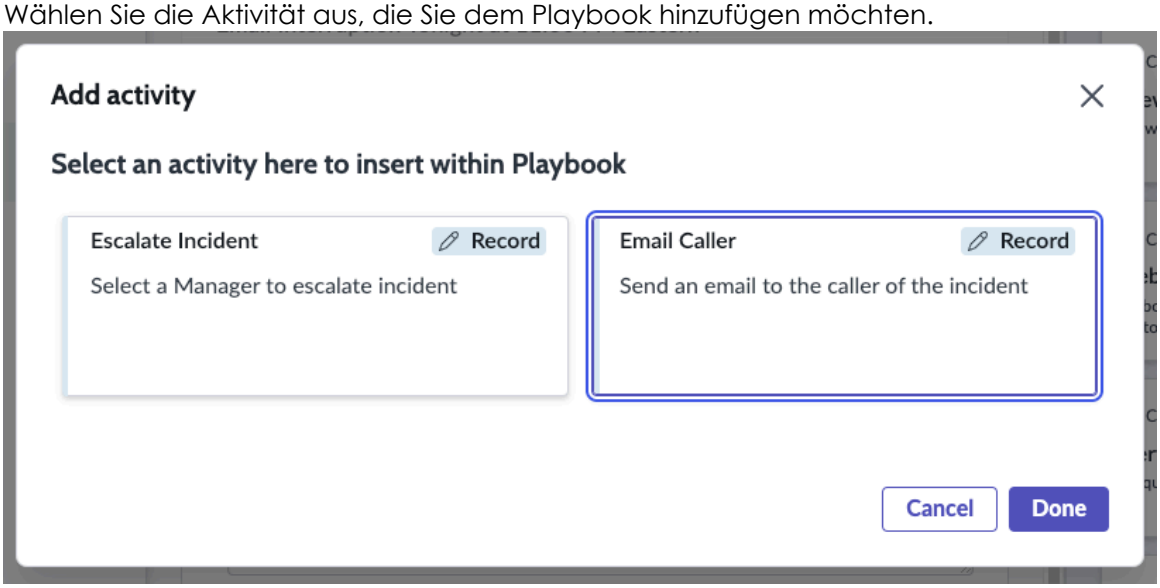
Hinweis: **„Aktivität hinzufügen“** wird nicht angezeigt, wenn in dieser Phase keine optionalen Aktivitäten verfügbar sind.

4. Wählen Sie **+ Aktivität hier hinzufügen** an dem Ort aus, an dem Sie die Aktivität dem Playbook hinzufügen möchten.

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



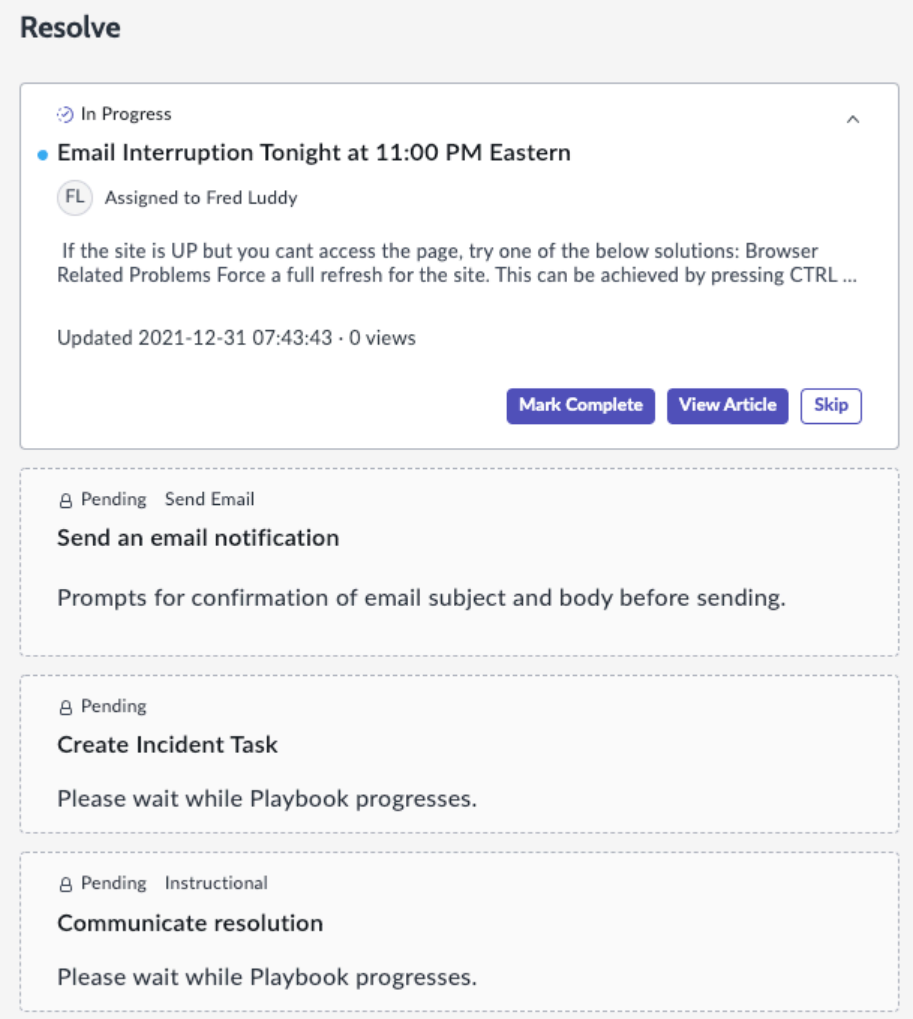
5. Wählen Sie die Aktivität aus, die Sie dem Playbook hinzufügen möchten.



6. Wählen Sie **Fertig**.
   Die ausgewählte optionale Aktivität wird in Ihrem Playbook angezeigt.

Ergebnisse
Die ausgewählte optionale Aktivität wird in Ihrem Playbook angezeigt.

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



Ein Playbook abbrechen

Brechen Sie ein Playbook ab, um einen Geschäfts-Workflow zu stoppen, wenn er nicht mehr gültig ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent oder pd_cancel

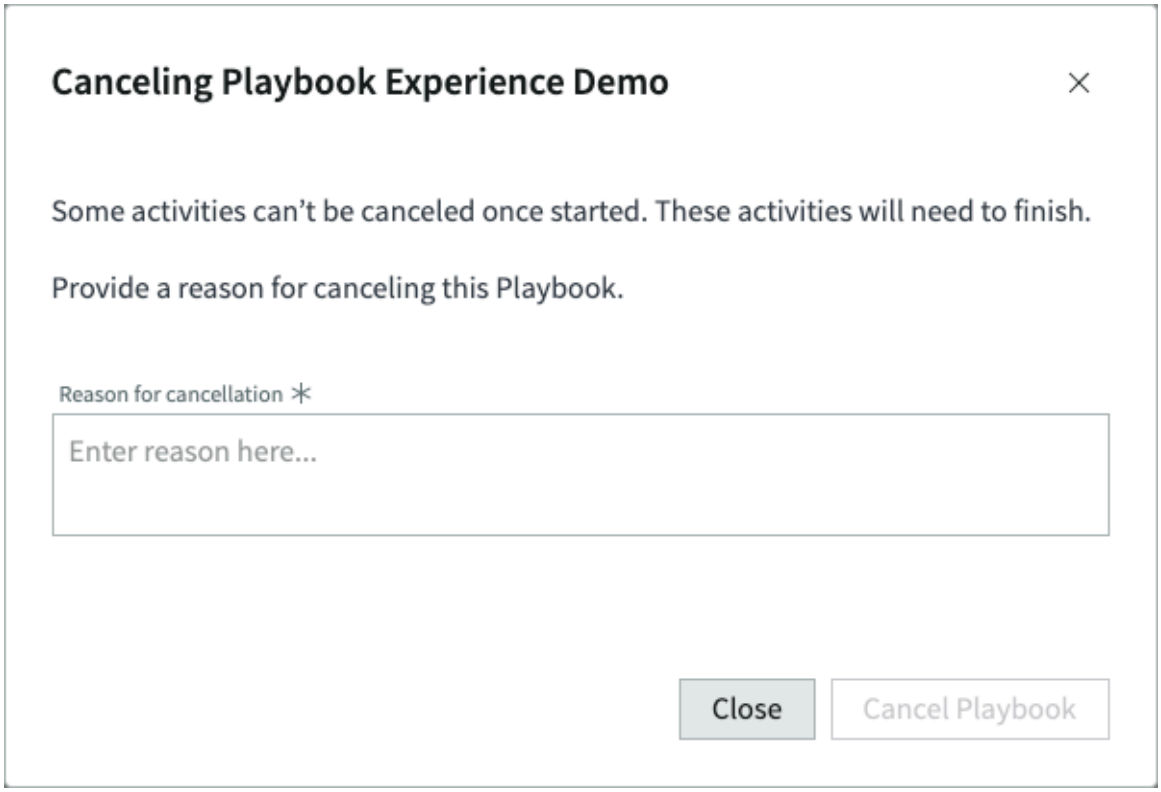
Wenn Ihr Playbook-Administrator Ihrer Playbook-Experience eine Abbruchaktion hinzugefügt hat, finden Sie die Abbruchaktion normalerweise im Menü „Playbook-Aktionen“. Wenn Sie Administrator sind und einer Playbook-Experience eine Aktion zum Abbrechen hinzufügen möchten, lesen Sie die Anleitung unter Playbook-Aktion zum Abbrechen hinzufügen.

Hinweis: Bestimmte Aktivitäten in einem Playbook können nicht abgebrochen werden, nachdem sie gestartet wurden.

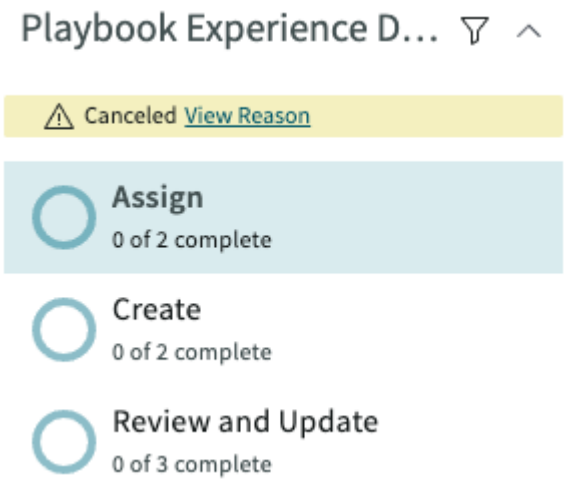
Prozedur

1. Öffnen Sie ein Playbook im Arbeitsbereich.
2. Klicken Sie auf das Aktionsmenüsymbol mit den Ellipsen (⋮) im Playbook-Header.
3. Klicken Sie auf **Playbook abbrechen**.
4. Geben Sie einen Grund für den Abbruch des Playbooks an.

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



5. Klicken Sie auf **Playbook abbrechen**.
   Unter dem Header des Playbooks wird ein Banner für „Abgebrochen“ angezeigt, das bestätigt, dass das Playbook abgebrochen wurde.



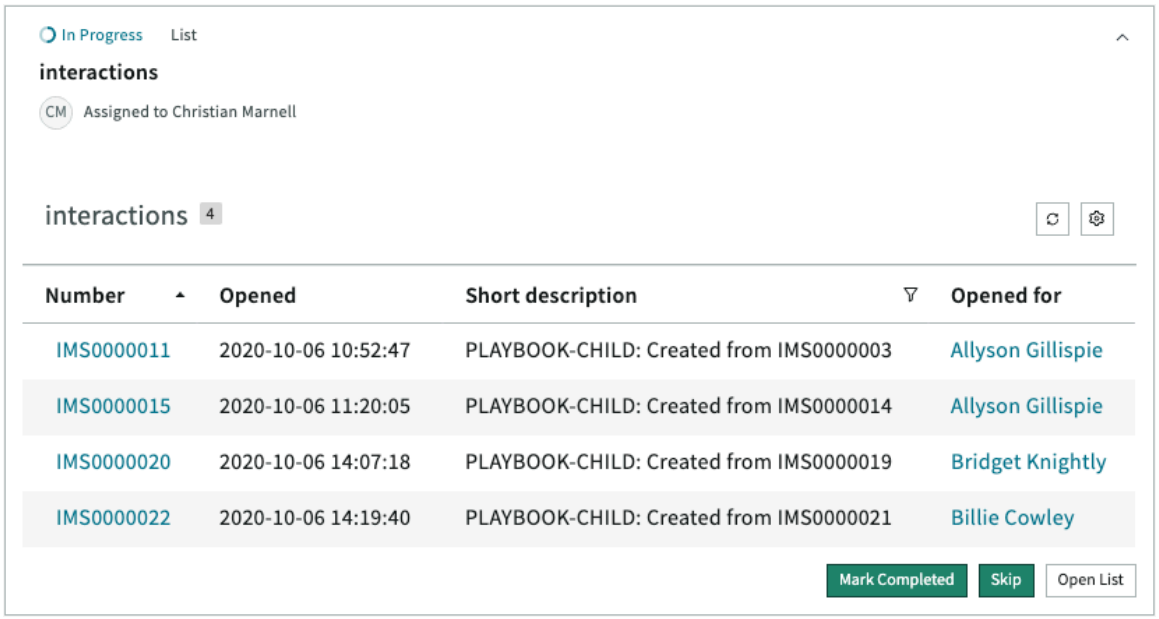
Öffnen Sie vollständige Listen im Playbook

Öffnen Sie eine vollständige Liste innerhalb von Playbook-Karten, um Listenelemente anzuzeigen und zu aktualisieren.

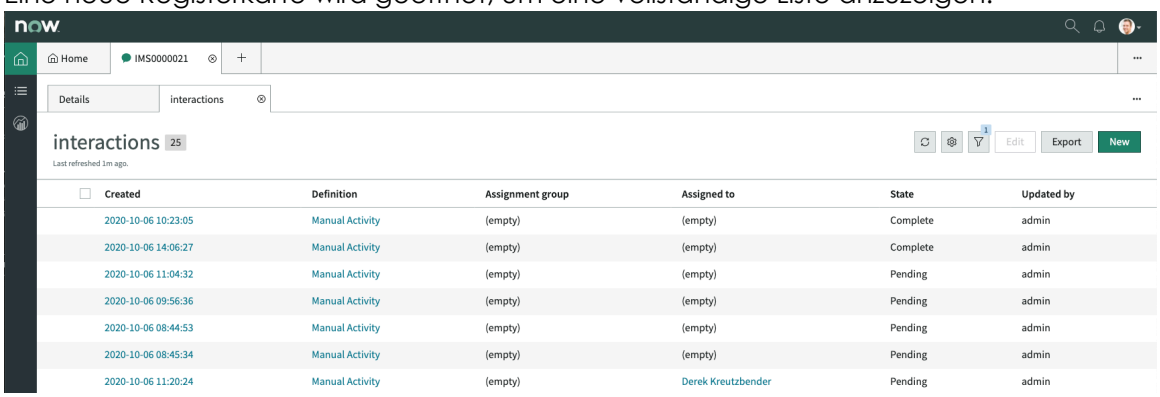
Um eine vollständige Liste im Playbook zu öffnen, klicken Sie auf das Symbol **„Liste öffnen“** (Open List).

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

Kartenansicht



Eine neue Registerkarte wird geöffnet, um eine vollständige Liste anzuzeigen.



Aktivitätenstrom im Playbook wird verwendet

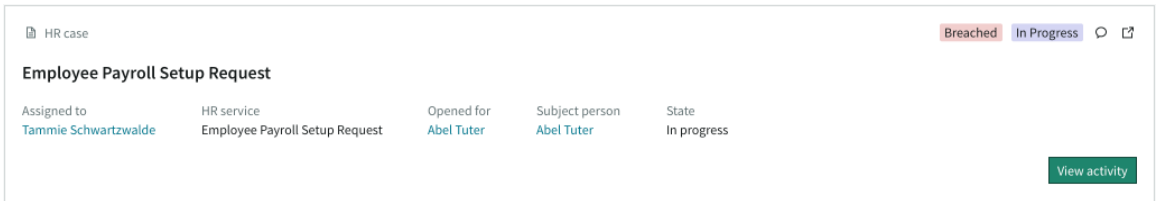
Verwenden Sie den Aktivitätenstrom im Playbook, um Kommentare oder Notizen hinzuzufügen und den Kommunikations- und Aufgabenverlauf für den übergeordneten oder zugehörigen Datensatz anzuzeigen.

Aktivitäten können eine Schaltfläche, ein Symbol oder ein Dropdown-Element zum Anzeigen des Aktivitätenstroms eines Datensatzes enthalten.

Beispiele für Playbook-Aktivitätenstrom

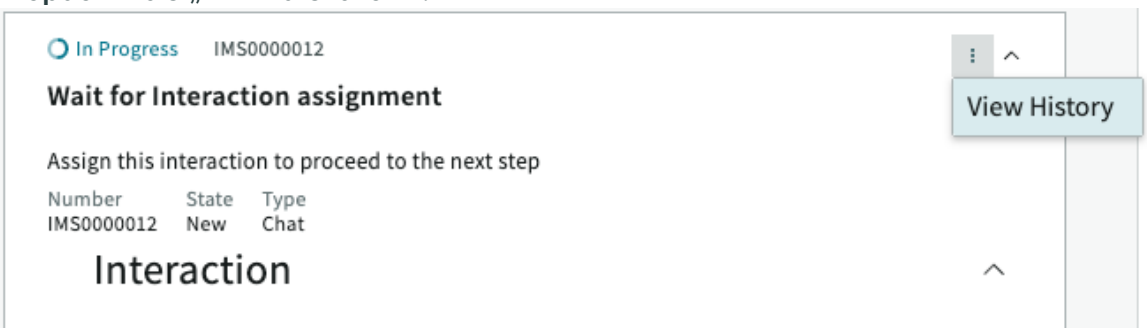
Um den Aktivitätenstrom im Playbook zu öffnen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktivität anzeigen**, oder wählen Sie **Verlauf anzeigen** aus der Dropdown-Liste aus.

Schaltfläche „Aktivitätenstrom“.



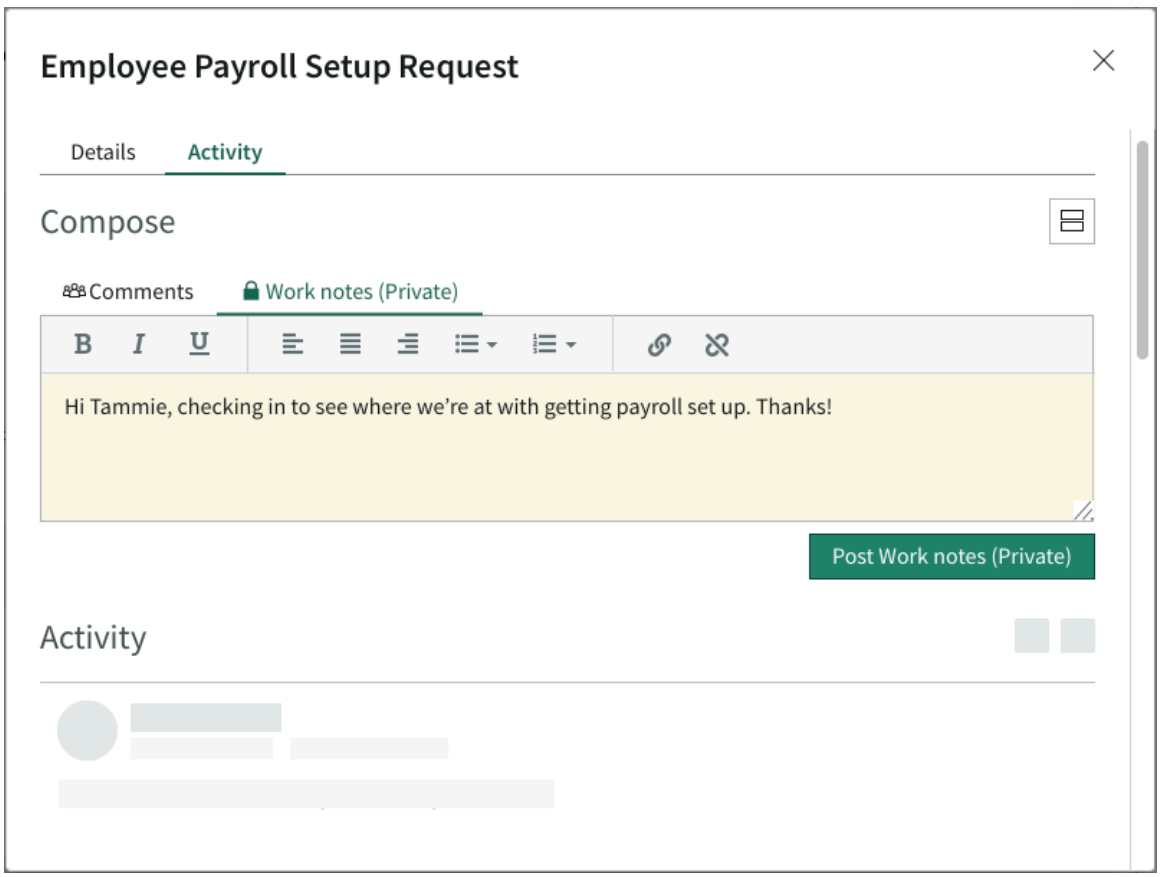
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Dropdownliste „Aktivitätenstrom“.



Aktivitätenstrom-Modal

Sie können Registerkarten für Kommentare und Arbeitsnotizen anzeigen, die sich auf einen übergeordneten oder zugeordneten Datensatz beziehen. Sie können das Textfeld **Verfassen** verwenden, um neue Kommentare oder Arbeitsnotizen zu veröffentlichen.



Sie können die vorherige Aktivität anzeigen, indem Sie nach unten zum Abschnitt **„Aktivität“** scrollen.

Globale Suche in Arbeitsbereich

Suchen Sie in allen Fällen, Incidents, Problemen, Wissensartikeln, Community-Fragen, Kunden, Anwendern und Change-Anforderungen, um Antworten zu finden.

Globale Suchfunktion

Suchergebnisse umfassen alle Elemente, in denen der Suchbegriff vorkommt, z. B. in der Kurzbeschreibung, im Inhalt oder in angehängten Dateien. Folgende Ergebnisse können standardmäßige globale Suchergebnisse enthalten:

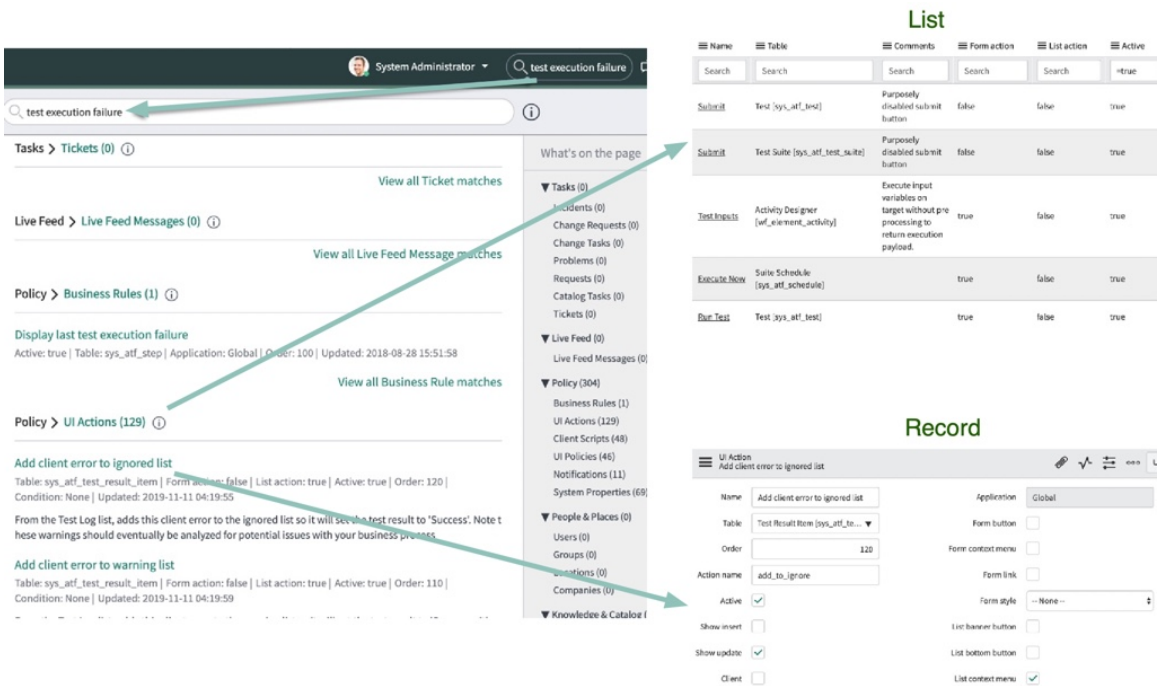
Automatische Übersetzung

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

- Fälle
- Kunden oder Benutzer
- ServiceNow Community Fragen
- Incidents
- Change-Anforderungen
- Probleme
- Wissensartikel

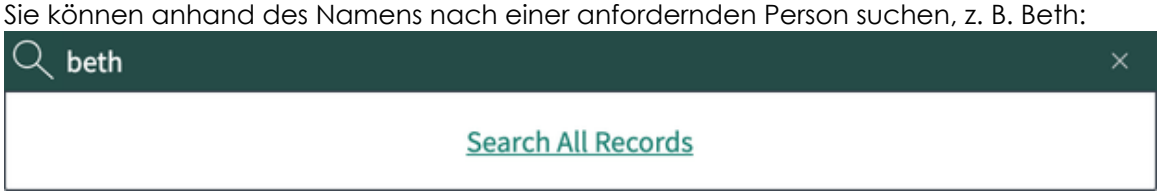
Um Suchbegriffe einzugeben, klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und geben Sie den Suchbegriff in das Suchfeld ein.

Suchergebnisse werden auf einer separaten Registerkarte angezeigt. Links führen zu einem Datensatz oder einer Liste von Datensätzen.



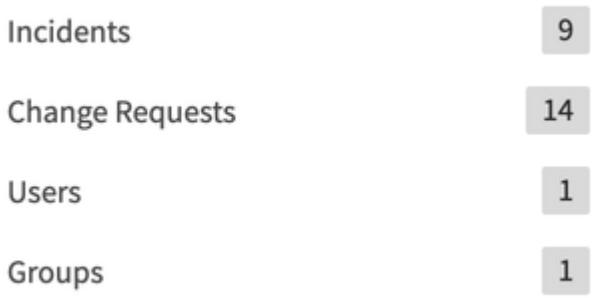
Suche nach einem Kunden oder Anwender

Sie können anhand des Namens nach einer anfordernden Person suchen, z. B. Beth:

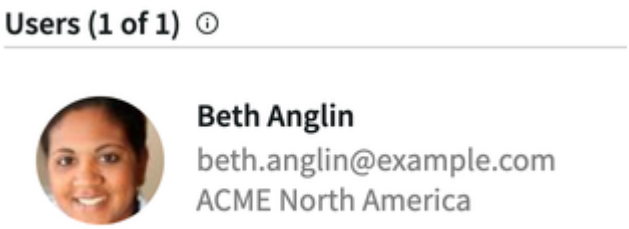


Die Ergebnisse der globalen Suche zeigen die Anzahl der Suchergebnisse nach Kategorie an:

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

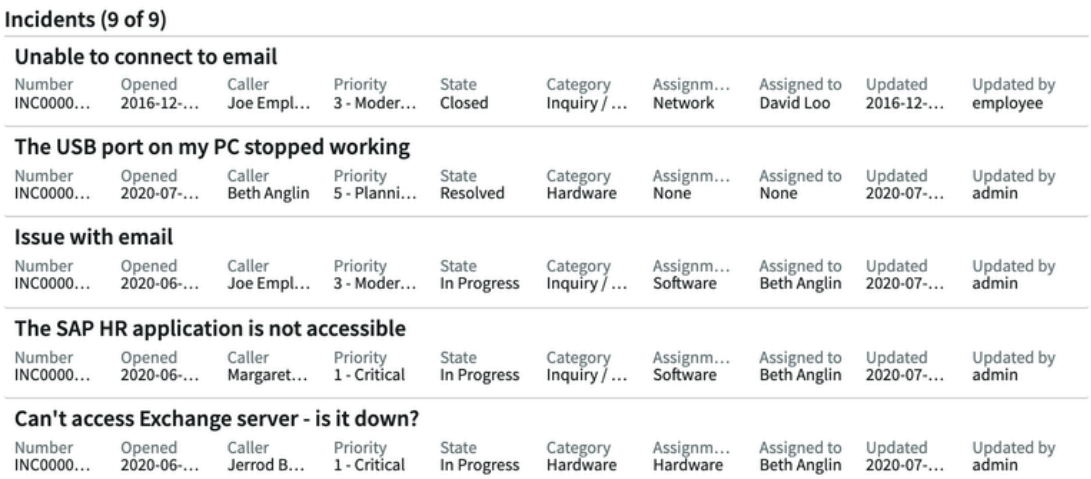


Durch Klicken auf **Benutzer** werden die Suchergebnisse für Benutzer mit dem Namen Bethangezeigt:



Sucht nach einem Fall oder Incident

Sie können Fall- oder Incident-Nummern verwenden, um nach bestimmten Fällen oder Incidents zu suchen. Oder Sie können andere Werte verwenden, die sich auf die Fälle oder Incidents beziehen. Wenn Sie im vorherigen Beispiel auf **Incidents**klicken, zeigt Arbeitsbereich alle Incidents an, die in einem oder mehreren Datensatzfeldern den Namen Beth aufweisen.



Teams und Zeitpläne in Ihrem Arbeitsbereich verwalten

Verwenden Sie Personaloptimierung zur Personaloptimierung und zur effizienten Verwaltung Ihrer Teams. Coachen Sie Ihre Teams, damit sie die Kompetenzen erwerben, mit denen Sie die Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen können. Planen Sie die Arbeitszeiten Ihrer Teams effizient, um mithilfe der integrierten Kanalverwaltung eine bessere Personalabdeckung zu erzielen.

Als Manager können Sie den Bedarf an Service Desk-Mitarbeitern und Kompetenzen in Ihrer Organisation zur Lösung von Problemen überwachen. Bewerten Sie die Kompetenzen von

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

Service Desk-Mitarbeitern, identifizieren Sie Bereiche, in denen Kompetenzen verbessert werden müssen, und bieten Sie Schulungen zur Erweiterung der Kompetenzen an. Verfolgen Sie von einer zentralen Stelle aus die Leistung Ihrer Teams, und verwalten Sie die Zeitpläne aller Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Zuweisungsgruppe.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Ihren persönlichen Zeitplan verwalten, auf den Zeitplan Ihrer Peers zugreifen und Auszeiten oder Schichtwechsel anfordern.

Personaloptimierung-Übersicht

Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick darüber, wie Sie Personaloptimierung für ITSM einrichten können.

Personaloptimierung für ITSM Einrichtung

Verschaffen Sie sich in diesem Video einen Überblick darüber, wie Manager den Status von Incidents und die KPIs für die Unternehmensleistung überwachen können.

Personaloptimierung für ITSM Zielseite

Channel Management

Überwachen Sie Ihre Teams in Echtzeit, und schalten Sie sich bei Bedarf ein, um zu helfen.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Arbeit basierend auf den Kompetenzen der Service Desk-Mitarbeiter an bestimmte Gruppen weiterleiten
- Echtzeitleistung prüfen, während das Team aktiv kanalübergreifend an Aufgaben arbeitet
- In Warteschlagen ausstehende Arbeitselemente überwachen

Zeitplanung

Greifen Sie auf den Kalender Ihrer Teams zu, um zu erfahren, welche Service Desk-Mitarbeiter zum Dienst eingeteilt sind und welche eine Auszeit genommen haben.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Service Desk-Mitarbeiter zu Schichten zuweisen
- Pausenzeiten festlegen
- Zeitpläne für Teams in der Vorschau anzeigen und veröffentlichen
- Von Service Desk-Mitarbeitern eingereichte Auszeit- und Schichtwechselanträge genehmigen

Teams

Überwachen Sie mithilfe von KPI-Gruppen die Leistungstrends Ihrer Teams. Erstellen Sie eine Gruppe von KPIs, wenden Sie diese auf alle Gruppen innerhalb eines Teams an, und nutzen Sie ein zentrales System, um die Teamleistung zu bewerten.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Alle Teams identifizieren, die Sie verwalten und in die Sie Einblick haben
- Wichtige KPIs für Ihr Team analysieren
- Detailinformationen für Service Desk-Mitarbeiter in den einzelnen Teams anzeigen und ihre Leistung überwachen

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

- Auf die Profile der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter zugreifen und Details wie Manager, Peers und Zuweisungsgruppen anzeigen
- Detailinformationen für die Kompetenzen der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter anzeigen bzw. Coaching für sie empfehlen

Coaching- und Kompetenzbewertung

Verbessern Sie die Qualität der von Ihren Service Desk-Mitarbeitern mit Coaching geleisteten Arbeit. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen basierend auf Problemen zu empfehlen, die die Service Desk-Mitarbeiter gelöst haben. Erzeugen Sie basierend auf den Empfehlungen Coaching-Gelegenheiten, und schulen Sie die Service Desk-Mitarbeiter, damit sie sich die erforderlichen Kompetenzen aneignen können.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Bewertung, Einstufung und Beurteilung der Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern automatisieren
- Coaching-Gelegenheiten zum Generieren von Bewertungen nutzen
- Schulungen nachverfolgen, die Service Desk-Mitarbeitern auf Basis ihrer Bewertungen zugewiesen wurden
- Kompetenzlücken analysieren und Schulungen empfehlen

Globale Suche in Personaloptimierung für ITSM

Wichtig: Diese Funktion ist im ServiceNow Store mit dem Personaloptimierung-Inhaltspaket für ITSM (sn_wfo_itsm_cnt) verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM – Referenz .

Als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager können Sie über das Suchsymbol in Personaloptimierung für ITSM nach Benutzern, Gruppen, Schichten, Zeitplänen oder Aufgaben suchen, um die benötigten Informationen einfach zu finden.

Hinweis: Um nach Schichten und Zeitplänen zu suchen, müssen Sie für die folgenden Tabellen den Textindex generieren , bevor Sie mit der Suche nach Schichten und Zeitplänen beginnen:

- Zeitplan [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Schichtplan [sn_shift_planning_shift_plan]

Platform Analytics in Ihrem Arbeitsbereich

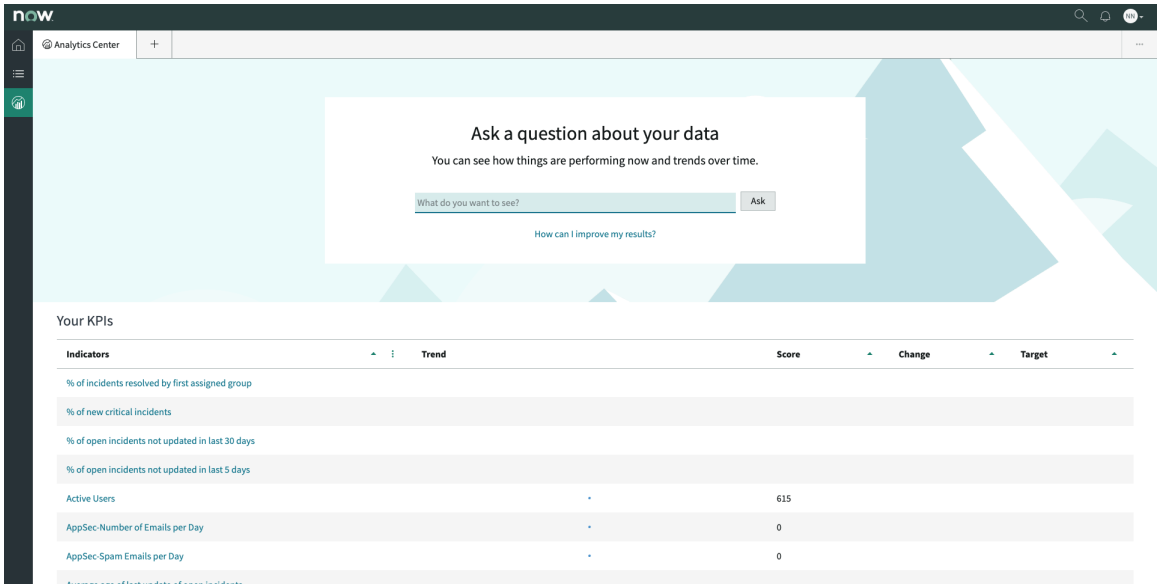
Verteilen und verbrauchen Sie Platform Analytics über Datenvisualisierungen und Dashboards mit optionalen Filtern. Erkunden Sie KPIs, und erhalten Sie Einblicke in wichtige Ereignisse in den Daten.

Im Platform Analytics-Arbeitsbereich können Sie:

- Stellen Sie eine Frage in natürlicher Sprache, und erhalten Sie die relevanten Analysen in einer Visualisierung.
- Zeigen Sie ein beliebiges Next Experience-Dashboard an, das Sie besitzen oder das für Sie freigegeben wurde.
- Erstellen Sie Dashboards und Datenvisualisierungen über die Laufzeit Ihres -Arbeitsbereichs.
- Führen Sie einen Drilldown zu Ihren KPIs durch, indem Sie Filter anwenden, um Ihre Daten zu segmentieren, und Zusammenfassungen und statistische Tools anwenden.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics und Reporting für Workspace



Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für Ihre Benutzer ein, damit sie mit Kunden interagieren, Fragen beantworten, Fälle erstellen und Probleme lösen können.

Ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich ist ein Arbeitsbereich, der aus UI Builder -Komponenten erstellt wird.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Konfigurierbarer Arbeitsbereich einzurichten:

1. Richten Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich mithilfe eines geführten Setups ein.
2. Richten Sie die erforderlichen Kommunikationskanäle und die Weiterleitung ein.
3. Richten Sie zusätzliche Komponenten ein, die für Konfigurierbarer Arbeitsbereich spezifisch sind.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich mithilfe eines Setups mit Anleitung einrichten

Sie können Konfigurierbarer Arbeitsbereich mithilfe des Setups mit Anleitung für Customer Service Management einrichten. So verwenden Sie das Guided Setup:

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf **Erste Schritte**.
3. Scrollen Sie durch die Liste der Guided Setup-Kategorien, bis Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich von CSM erreichen.
4. Klicken Sie in der Kategorie „Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ auf **Erste Schritte**.

Die Kategorie Konfigurierbarer Arbeitsbereich führt Sie zum Setup mit Anleitung für den konfigurierbaren Arbeitsbereich, das eine Sequenz von Konfigurationsaufgaben für den Arbeitsbereich bereitstellt. Verwenden Sie diese Aufgaben zum Konfigurieren von:

- Branding und Design
- Registerkarteneinstellungen
- Klassische Umgebung (Listen und Formulare)
- Suchquellen

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

- Notifications
- Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA)
- Zielseiten
- OpenFrame
- Playbooks

Sie können UI Builder verwenden, um Konfigurierbarer Arbeitsbereich Zielseiten zu konfigurieren.

Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema Arbeit mit Seiten in der UI Builder -Dokumentation.

Zusätzliche Komponenten für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich spezifischen Komponenten einzurichten.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich-Zielseiten erstellen

Die Zielseite ist der erste Blick des Kundenservice-Mitarbeiters auf den Arbeitsbereich. Die **Zielseite** ist im Plugin „Customer Service“ enthalten. Sie können diese Zielseite ändern oder eine Seitenvariante in UI Builder erstellen und ändern.

Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie Formularheader, die einen schnellen Überblick über Fall-, Account- und Kontaktinformationen bieten.

Hervorgehobene Werte in einem Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie Felder, die in Konfigurierbarer Arbeitsbereich in Formularheadern als hervorgehobene Werte angezeigt werden.

Erstellen Sie eine Formularaktion

Erstellen Sie Formularaktionen, die mit UI-Aktionen verknüpft sind, damit Sie die UI-Aktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich verwenden können.

Konfigurieren Sie Journalfeld-Kachelsymbole und -farben mit Wörterbuchattributen

Sie können die Symbole und Farben in den Journalfeldkacheln konfigurieren, die in Ihrem Aktivitätenstrom angezeigt werden, indem Sie Ihrem **Arbeitsnotizen-**Wörterbuch ein Attribut und einen Wert zuweisen. Die folgenden Attribute können konfiguriert werden.

- Hintergrundfarbe für Kachelsymbol des Arbeitsbereichs.
- Kachelsymbol des Arbeitsbereichs.
- Farbvariante des Arbeitsbereichs.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich-Zielseiten erstellen

Erstellen Sie Zielseiten für verschiedene Service Desk-Mitarbeiter und Teams, indem Sie eine Seitenvariante erstellen sowie Container und Komponenten hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einer Zielseite handelt es sich um die Seite, die einem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird, wenn er seinen Arbeitsbereich öffnet. Eine Zielseite für Konfigurierbarer Arbeitsbereich ist im Basis-Agent Workspace enthalten. Diese Seite, die **Zielseite**, bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Übersicht über ihre neuen und zugewiesenen Fälle, Fälle mit hoher Priorität und Fälle, die ihren Gruppen zugewiesen sind.

In UI Builder , einem WYSIWYG-Builder für Webbenutzeroberflächen, können Sie eine Variante dieser Seite erstellen und nach Bedarf ändern.

Hinweis: Es ist wichtig, eine Variante der Zielseite zu erstellen, um Probleme mit Upgrades zu vermeiden.

Beispielsweise können Sie mit UI Builder folgende Aufgaben ausführen:

Aufgabe	Beschreibung
Seitenlayout ändern	Das Layout bestimmt, welche Slots auf einer Seite verfügbar sind, wie die Slots positioniert werden und welche CSS-Regeln für sie gelten. Weitere Informationen zu Layouts und Layoutsystemen finden Sie unter Mit Layouts arbeiten .
Der Seite Komponenten hinzufügen	Komponenten sind die Basiselemente Ihrer Seite. Komponenten reichen von Kernelementen wie Schaltflächen und Bezeichnungen bis hin zu Komponenten für komplexere Erfahrungen wie Listen und Formulare. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Komponenten arbeiten . **Hinweis:** Informationen zu UI Builder-Komponenten finden Sie auch auf der ServiceNow-Entwicklerwebsite. Weitere Informationen finden Sie in der Komponentendokumentation von developer.servicenow.com .
Datenressourcen mit den Komponenten verbinden	Verbinden Sie Datenressourcen, um Daten aus Tabellen, Datensätzen oder anderen Elementen auf Ihrer Seite dynamisch verfügbar zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Datenressourcen arbeiten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Klicken Sie im Abschnitt **Meine Experiences** auf **Base Agent Workspace**.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü „Seite“ die Option **Zielseite** aus.
4. Wählen Sie in der Liste „Varianten“ den Eintrag **Zielseite – Standard** aus.
5. Erstellen Sie eine Zielseitenvariante.

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

a. Klicken Sie auf das Menü für zusätzliche Aktionen neben der Variante der **CSM-Zielseite**, und wählen Sie **Duplikat** aus.

b. Fügen Sie im Popup-Fenster „Variante erstellen“ einen **Variantennamen** hinzu.

c. Klicken Sie auf **Erstellen**.

d. Geben Sie bei Bedarf die Zielgruppe und die Anzeigebedingungen für die Seitenvariante an.
Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seite sehen kann. Eine Zielgruppe entspricht einer Sammlung von Benutzerrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Ihre Zielgruppen verstehen .

Das Feld **Reihenfolge** bestimmt, welche Seite angezeigt wird. Die Seite mit der niedrigsten Nummer wird zuerst ausgeführt.

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

6. Fügen Sie Container und Komponenten für die Zielseitenvariante hinzu, oder ändern Sie sie. Weitere Informationen zum Hinzufügen oder Ändern von Containern und Komponenten können Sie der UI Builder-Dokumentation entnehmen.
   - Einer Seite Komponenten hinzufügen : Verwenden Sie diese Aufgabe ab Schritt 4, um einem Container eine Komponente hinzuzufügen und die Komponenteneigenschaften und Event-Handler zu konfigurieren. Diese Aufgabe enthält auch Informationen zum Hinzufügen zusätzlicher Container.
   - Einer Komponente einen Stil hinzufügen : Legen Sie ab Schritt 3 CSS-Stile für Komponenten fest, um ihre Standarddarstellung zu ändern.
   - Modale Elemente zu Komponenten hinzufügen : Fügen Sie ab Schritt 5 ein Fenster hinzu, das angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf eine Komponente klickt. Wenn Sie beispielsweise eine Schaltflächenkomponente hinzufügen, die einen Datensatz löscht, können Sie ein modales Element hinzufügen, das den Benutzer auffordert, das Löschen des Datensatzes zu bestätigen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Seitenvariante zu speichern.

Sie können Ihren -Arbeitsbereich mit deklarativen Aktionen anpassen

Interagieren Sie mit Ihren Arbeitsbereichsformularen, Feldern, Listen und zugehörigen Listenseiten, indem Sie anwenderdefinierte Aktionen hinzufügen.

Deklarative Aktionen ermöglichen den Flow der Arbeit in Formularen und Listen in Ihrer konfigurierbaren Arbeitsbereich-Experience. Verwenden Sie Aktionen, um anwenderdefinierte Funktionen hinzuzufügen, die Seiten erweitern, ohne den Besitz zu übernehmen.

Mit deklarativen Aktionen sorgen Sie für eine reibungslosere Upgrade-Experience, indem Sie die erforderlichen Datensätze in Ihrem eigenen Anwendungsbereich erstellen, anstatt eine UI Builder-Seite des Basissystems anzupassen.

Deklarative Aktionen im Navigationsfilter

Der Navigationsfilter listet die Optionen für deklarative Aktionen auf, die Sie erstellen können, um Ihre Seiten anzupassen:

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

Option	Beschreibung
Neue Aktion erstellen	Erstellen Sie eine brandneue Liste, zugehörige Liste, ein Formular, einen Feld-Decorator oder eine Anhangsaktion von Grund auf neu.
Aktionskonfigurationen	Aktionskonfigurationen binden Gruppen von Aktionen an Ihre konfigurierbare Experience.
Formularaktion-Layouts	Mehrere Formularlayoutelemente und -gruppen werden zur Konfiguration in einem einzigen tabellenbasierten Layout zusammengefasst.
Layoutelemente der Formularaktion	Layoutelemente für Formularaktionen definieren das Erscheinungsbild einzelner Aktionsschaltflächen, die in der Aktionsleistenkomponente des Formulars angezeigt werden.
Formularaktion-Layoutgruppen	Formularaktions-Layoutgruppen kombinieren mehrere Aktionen in derselben Schaltfläche auf Formularen mithilfe von Trennschaltflächen oder Menüschaltflächen.
Formularaktionen	Formularaktionen definieren, was geschieht, nachdem in Formularen eine Aktionsschaltfläche ausgewählt wurde.
Listenaktionen	Listenaktionen definieren Aktionen, die in der Aktionsleiste oben in Listen angezeigt werden.
Aktionen für zugehörige Liste	Aktionen für zugehörige Listen definieren Aktionen, die in der Aktionsleiste oben in zugehörigen Listen angezeigt werden.
Listenaktionsgruppen	Listenaktionsgruppen kombinieren mehrere Aktionen auf derselben Schaltfläche in Listen mithilfe von Trennschaltflächen.
Decorator-Elemente des Felds	Feld-Decorators definieren Aktionen, die innerhalb von Feldern als Symbole angezeigt werden.
Anhangaktionen	Anhangsaktionen definieren Aktionen, die in Formularaktionen angezeigt werden.

Erstellen Sie eine Formularaktion

Fügen Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Formularaktionsschaltfläche hinzu.

Vorbereitungen

Wichtig: In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Formularaktionsschaltfläche hinzufügen. Anweisungen zum Konfigurieren der Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements finden Sie unter Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements konfigurieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren Sie im Navigationsfilter zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Erstellen Sie eine neue Aktion**.
2. Wählen Sie auf der Popup-Seite **Formular**.
3. Geben Sie eine Aktionsbezeichnung und andere relevante Konfigurationsanforderungen ein.
   Der Aktionsname wird automatisch mit der Aktionsbezeichnung in Kleinbuchstaben und mit durch Unterstrichen ersetzten Leerzeichen ausgefüllt.
4. Wählen Sie einen Wert für das Feld **Implementiert als** aus.
   - Erstellen Sie ein Server- oder Clientskript, indem Sie im Feld **Implementiert alsServer- oder Clientskript** auswählen.
   - Erstellen Sie eine UXF-Clientaktion, indem Sie im Feld **Implementiert alsdie Option UXF-Clientaktion** auswählen.

     Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Neue UXF-Clientaktion erstellen.
5. Wählen Sie das Menüsymbol (≡) und **anschließend Speichern**.
6. Öffnen Sie das Layoutelement der Formularaktion, indem Sie Ihre Aktion in der zugehörigen Liste „Layoutelemente“ auswählen oder in der Formularnachricht den Link **UX-Formularlayoutelement** wählen.
7. Aktualisieren Sie das Erscheinungsbild der Schaltfläche, indem Sie ein Symbol auswählen und eine Farbe für die Aktion auswählen.

   Hinweis: Sie können aus jeder Farbe auswählen, die von der Schaltflächenkomponente unterstützt wird.

Erstellen Sie eine UXF-Clientaktion für Formulare

Konfigurieren Sie eine Formularaktion als UXF-Clientaktion, und fügen Sie die Aktion einem vorhandenen Layout hinzu.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Erstellen Sie eine Formularaktion
- Wählen Sie für das Feld Implementiert als die Option **UXF-Client-Aktion** aus.

Wichtig: Mit diesen Schritten können Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine UXF-Client-Aktionsschaltfläche hinzufügen. Anweisungen zum Konfigurieren der Formularaktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements finden Sie unter Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements konfigurieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

In diesem Video erfahren Sie, wie Sie das folgende Verfahren durchführen. Konfigurieren Sie eine Formularaktion als UXF-Clientaktion, und fügen Sie die Aktion einem vorhandenen Layout hinzu.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie im Navigationsfilter zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktionen**.
2. Öffnen Sie die Aktionszuweisung für Ihre Formularaktion, indem Sie die Aktionsbezeichnung auswählen.
   Das Feld **Implementiert als** muss auf **UXF-Clientaktion**festgelegt werden.
3. Wählen Sie im Feld **Client-Aktion angeben** das Suchsymbol ( ) aus.
4. Wählen Sie eine vorhandene Nutzlastdefinition aus.
   Anweisungen zum Einrichten einer neuen Nutzlastdefinition finden Sie unter Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements konfigurieren.
5. Geben Sie einen Wert in das Feld **Tooltip** ein.
6. Wählen Sie **Erweiterte Ansicht**aus.
7. Navigieren Sie zur Registerkarte **Layoutelemente**, und wählen Sie Ihre Formularaktion aus.
8. Wählen Sie auf der Seite „Layoutelement für Aktionen des UX-Formulars“ ein Symbol, die Farbe für die Schaltfläche und **Speichern aus**.
9. Wählen Sie **Bearbeiten** in der Liste UXF-Clientaktionen aus.
10. Fügen Sie der Aktion eine Tabelle hinzu, indem Sie eine Tabelle aus den Sammlungslisten auswählen, sie der Liste UX-Formularaktionslayouts hinzufügen und **Speichern**auswählen.
11. Kehren Sie zur Aktionszuweisungsseite für die Formularaktion zurück.
12. Navigieren Sie zur Registerkarte Aktionskonfigurationen, und wählen Sie **Bearbeiten**aus.
13. Fügen Sie eine Aktionskonfiguration hinzu, indem Sie eine Konfiguration aus der Liste Sammlungen auswählen, sie der Liste Aktionskonfigurationen hinzufügen und **Speichern**wählen.

Ergebnisse

Ihre Formularaktion wird in der Liste der Formularaktionslayouts angezeigt. Ihre Formularaktionsschaltfläche wird in Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich angezeigt.

Konfigurieren einer Aktionsschaltfläche, um ein anwenderdefiniertes modales Element zu öffnen

Nachdem Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Aktionsschaltfläche hinzugefügt haben, können Sie die Schaltfläche so konfigurieren, dass ein anwenderdefiniertes modales Element geöffnet wird.

Schaltflächen führen Aktionen in Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich aus. Anwenderdefinierte modale Elemente stellen Informationen oder interaktive Elemente bereit, ohne durch Popup-Felder von der aktuellen Seite weg zu navigieren. Durch die Integration von anwenderdefinierten modalen Elementen mit Aktionsschaltflächen entsteht eine nahtlose und interaktive Experience, mit der Sie Aktionen intuitiv ausführen können.

Prozesse zum Erstellen eines anwenderdefinierten Modals

Das Konfigurieren einer Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements umfasst mehrere Prozesse:

1. Hinzufügen der Aktionsschaltfläche zum Formular:

   Durch das Erstellen einer Aktion wird die Schaltfläche dem Formular hinzugefügt, ohne dass ihr bei Auswahl eine Aktion zugewiesen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Formularaktion erstellen.

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

2. Customer Service Management wird aktiviert:

   Durch Hinzufügen des Plugins „Customer Service“ werden Demodaten bereitgestellt und zugehörige Plugins aktiviert, die noch nicht aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Management aktivieren .

3. Ihre Datensatzseite in UI Builder öffnen:

   Durch den Zugriff auf Ihre Datensatzseite in UI Builder können Sie die Seitenvariante mit einem anwenderdefinierten modalen Element entwerfen und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvariante erstellen .

4. Entwerfen der Seitenvariante in UI Builder:

   Die Verwendung von UI Builder zum Entwerfen einer Seitenvariante übergibt das Modal an die Datensatzseite des Arbeitsbereichs. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvariante in UIB entwerfen.

5. Seitenvariante als Modal in UI Builder konfigurieren:

   Die Verwendung von UI Builder zum Konfigurieren der Seitenvariante definiert das Modal, das auf der Datensatzseite des Arbeitsbereichs angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvariante als modales Element in UIB konfigurieren.

6. Erstellen einer UX-Add-on-Event-Zuordnung:

   Durch das Einrichten einer UX-Add-on-Event-Zuordnung wird die Aktionsschaltfläche mit Ihrem anwenderdefinierten Modal verbunden. Weitere Informationen finden Sie unter Eine UX-Add-on-Event-Zuordnung erstellen.

7. Definieren der Nutzlast für ein anwenderdefiniertes modales Element:

   Durch das Konfigurieren der Nutzlast wird die Aktionsschaltfläche zum Öffnen des anwenderdefinierten modalen Elements in Ihrem Arbeitsbereich festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Nutzlast für ein anwenderdefiniertes modales Element definieren.

Entwerfen Sie eine Seitenvariante in UIB

Konfigurieren Sie eine UI Builder-Seitenvariante, um sie von einem modalen Element des Arbeitsbereichs an die Variante zu übergeben. Dieser Schritt ist Teil des Prozesses zum Konfigurieren einer Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Erstellen Sie eine Formularaktion
- Customer Service Management aktivieren
- Öffnen Sie Ihre Datensatzseite in UIB, oder erstellen Sie eine Seitenvariante in UIB

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihre Seitenvariante.
2. Fügen Sie Komponenten hinzu, die auf der Seite angezeigt werden sollen, indem Sie unter dem Element Textkörper **die Option +Komponente hinzufügen** auswählen.

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

3. Wählen Sie die hinzugefügte Komponente und dann das Feld **Tabelle** aus.
4. Ändern Sie die Einstellung in **Daten binden** und Dot-Walk zur Tabelleneigenschaft, indem Sie `@context.props.table`eingeben.
5. Wählen Sie das Feld **Titel** aus, und wechseln Sie in den **Skriptmodus**.
6. Geben Sie das folgende Skript ein, und übergeben Sie die über den URL-Parameter erhaltene sysID als JS-Vorlagenvariable.

```
function evaluateProperty({ api, helpers }) {
 return `Only ${api.context.props.sysId}`;
}
```

7. Wählen Sie für das Skript **Anwenden** und anschließend **Speichern**aus.

Ergebnisse

Die Tabellen- und sysID-Variablen sind so konfiguriert, dass sie vom Modal über die URL an die Variante übergeben werden.

Konfigurieren Sie eine Seitenvariante als Modal in UIB

Definieren Sie mithilfe von UI Builder-Konfigurationen, dass Ihre Seitenvariante als modales Element angezeigt wird. Dieser Schritt ist Teil des Prozesses zum Konfigurieren einer Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Erstellen Sie eine Formularaktion
- Customer Service Management aktivieren
- Öffnen Sie Ihre Datensatzseite in UIB, oder erstellen Sie eine Seitenvariante in UIB
- Entwerfen Sie Ihre Seitenvariante in UIB

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihre Seitenvariante.
2. Öffnen Sie *sys_ux_screen_type*, indem Sie das Menüsymbol ( ) wählen und zu navigieren **Entwickler** > **Variantensammlungs-Datensatz öffnen**.
3. Wählen Sie unter „Zugehörige Listen“ die Registerkarte **UX-App-Route** und dann Ihre Seitenvariante aus.
4. Öffnen Sie UI Builder auf einer neuen Browserregisterkarte, und öffnen Sie Ihre konfigurierbare Arbeitsbereich-Experience.
5. Suchen Sie die Seite, auf der Ihr Modal angezeigt werden soll, indem Sie die Übersicht der Datensätze für die Experience öffnen und die Seite auswählen.
6. Wählen Sie das Menüsymbol ( ), und navigieren Sie zu Seitendefinition öffnen.
7. Wählen Sie **sys_id kopieren**aus.
8. Kehren Sie mit *sys_ux_app_route*zur Registerkarte „Browser“ zurück.
9. Öffnen Sie den maschinell lesbaren Wert der Seite in einem Browserwarnungsmodal, indem Sie das Feld **Übergeordnetes Macroponent** doppelt auswählen und **OK**auswählen.

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

10. Definieren Sie die Variante, die in einem modalen Element angezeigt werden soll, indem Sie `modalContainerViewport` im Feld **Element-ID des übergeordneten Macroponent-Elements** eingeben.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine UX-Add-on-Event-Zuordnung

Verbinden Sie eine Schaltfläche mithilfe der UX-Add-on-Event-Zuordnung mit einem Modal, damit eine Aktionsschaltfläche ein anwenderdefiniertes Modal öffnet.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Erstellen Sie eine Formularaktion
- Customer Service Management aktivieren
- Öffnen Sie Ihre Datensatzseite in UIB, oder erstellen Sie eine Seitenvariante in UIB
- Entwerfen Sie Ihre Seitenvariante in UIB
- Konfigurieren Sie Ihre Seitenvariante als Modal in UIB

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie die Add-on-Event-Zuordnung *<instance-name>.service-now.com/sys_ux_addon_event_mapping_list.do* in Ihrem Browser.
2. Erstellen Sie einen neuen Datensatz, indem Sie **Neu**wählen.
3. Geben Sie einen Namen für Ihre Zuordnung ein.
4. Wählen Sie *ui_action_bar* für das Feld Quellelement-ID aus.
5. Wählen Sie den Aktionsnamen für Ihre deklarative Aktion für das Feld Deklarative Quellaktion aus.
6. Legen Sie das Macroponent auf das Macroponent des Arbeitsbereichsdatensatzes fest, indem Sie die sysID verwenden, die aus der Seitendefinition des Datensatzes kopiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvariante als modales Element in UIB konfigurieren.
7. Lösen Sie das Ereignis so aus, dass ein Modal geöffnet wird, indem Sie **[Datensatzseite] Modal öffnen** im Feld Zielereignis auswählen.
8. Definieren Sie die Felder, die an das Modal gesendet werden sollen, indem Sie das JSON-Objekt in das Feld Zuordnung der Zielnutzlast einfügen.

```
{
 "type": "MAP_CONTAINER",
 "container": {
  "route": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["route"]
   }
  },
  "size": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["size"]
```


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

```
    }
   },
   "fields": {
    "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
    "binding": {
     "address": ["fields"]
    }
   },
   "params": {
    "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
    "binding": {
     "address": ["params"]
    }
   }
  }
}
```

9. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie die Nutzlast für ein anwenderdefiniertes modales Element

Legen Sie Ihre Aktionsschaltfläche so fest, dass ein anwenderdefiniertes modales Element geöffnet wird, indem Sie die Nutzlastparameter definieren.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie eine Formularaktion
- Customer Service Management aktivieren
- Öffnen Sie Ihre Datensatzseite in UIB, oder erstellen Sie eine Seitenvariante in UIB
- Entwerfen Sie Ihre Seitenvariante in UIB
- Konfigurieren Sie Ihre Seitenvariante als Modal in UIB
- Erstellen Sie eine UX-Add-on-Event-Zuordnung

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie im Navigationsfilter zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktionen**.
2. Wählen Sie die Formularaktion aus, in der Sie das anwenderdefinierte Modal hinzufügen möchten.
3. Öffnen Sie das Feld **Client-Aktion angeben**, indem Sie das Datensatzvorschau-Symbol (ⓘ) und dann **Datensatz öffnen**wählen.
4. Markieren Sie die Position Ihrer Seite, indem Sie den Aktionsnamen der Seite als Routenschlüssel des Felds **Nutzlast** eingeben.
5. Übergeben Sie Variablen aus dem aktuellen Kontext, indem Sie die Tabellen- und sysID-Werte in den **Feldschlüssel** eingeben.

```
{
  "route": "action-name",
  "fields": {
    "table": "{{table}}",
    "sysId": "{{sysId}}"
  }
}
```


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

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
7. Öffnen Sie einen Datensatz in Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich.
8. Testen Sie Ihre Schaltfläche, indem Sie sie auswählen.
   Ihre Schaltfläche öffnet das anwenderdefinierte Dialogfeld.

Erstellen Sie eine Liste oder zugehörige Listenaktion

Fügen Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Liste oder zugehörige Listenaktion hinzu.

Vorbereitungen

Wichtig: In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Liste oder eine zugehörige Listenaktionsschaltfläche hinzufügen. Anweisungen zum Konfigurieren der Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements finden Sie unter Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements konfigurieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie im Navigationsfilter zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Erstellen Sie eine neue Aktion**.
2. Wählen Sie auf der Popup-Seite **Liste** oder **zugehörige Liste** aus.
3. Geben Sie eine Aktionsbezeichnung und andere relevante Konfigurationsanforderungen ein.
   Der Aktionsname wird automatisch mit der Aktionsbezeichnung in Kleinbuchstaben und mit durch Unterstrichen ersetzten Leerzeichen ausgefüllt.
4. Wählen Sie einen Wert für das Feld **Implementiert als** aus.
   - Erstellen Sie ein Server- oder Clientskript, indem Sie im Feld **Implementiert alsServer- oder Clientskript** auswählen.
   - Erstellen Sie eine UXF-Clientaktion, indem Sie im Feld **Implementiert alsdie Option UXF-Clientaktion** auswählen.

     Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Neue UXF-Clientaktion erstellen.
5. Wählen Sie das Menüsymbol (≡) und **anschließend Speichern**.

Aktivieren Sie Listenaktionen basierend auf dynamischen Bedingungen

Konfigurieren Sie deklarative Aktionen für eine Liste oder zugehörige Liste, die aktiviert werden sollen, wenn der Datensatz dynamische Bedingungen erfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

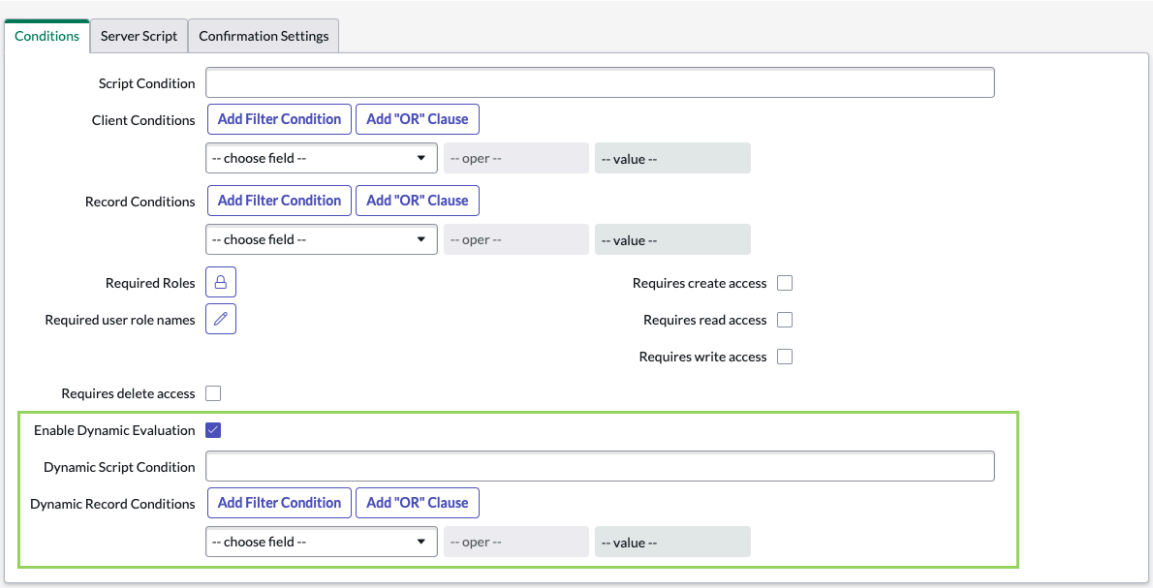
Die Systemeigenschaft *glide.list.actions_conditional_evaluation_enabled* steuert, ob die Aktion für eine Liste aktiviert ist. Diese Eigenschaft ist standardmäßig verfügbar.

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

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `Liste` oder `Zugehörige Liste` für die Aktion ein, die Sie konfigurieren möchten.
2. Aktivieren Sie die dynamische Auswertung einer Liste oder einer zugehörigen Listenaktion, indem Sie **„Datensatzauswahl erforderlich“** und **„Experience eingeschränkt“** im Aktionszuweisungsdatensatz aktivieren.
3. Definieren Sie die dynamische Auswertung einer Liste oder zugehörigen Liste, indem Sie die folgenden Konfigurationen auf die Registerkarte **Bedingung** in der Aktionszuweisung anwenden.

Feld	Konfiguration
Dynamische Auswertung aktivieren	Legen Sie den Wert auf „wahr“ fest, um die dynamische Auswertung zu verwenden.
Dynamische Skriptbedingung	Schreiben Sie eine geskriptete Bedingung für die dynamische Auswertung.
Dynamische Datensatzbedingungen	Fügen Sie Bedingungen für die dynamische Auswertung hinzu, wenn Sie keine geskriptete Bedingung schreiben möchten.



Hinweis: Wenn diese Funktion in Kombination mit **Select All (Alle auswählen)**verwendet wird, das alle Datensätze in einer Liste auswählt, kann es zu Verlangsamungen und fehlender Reaktion kommen, da Bedingungen für alle ausgewählten Datensätze ausgewertet werden müssen.

Erstellen Sie eine Anhangsaktion

Fügen Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Anhangsaktion hinzu.

Vorbereitungen

Wichtig: In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Aktionsschaltfläche für Anhänge hinzufügen. Anweisungen zum Konfigurieren der Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements finden Sie unter Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements konfigurieren.

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Erstellen Sie eine neue Aktion** im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie auf der Popup-Seite **Anhang** aus.
3. Geben Sie eine Aktionsbezeichnung und andere relevante Konfigurationsanforderungen ein.
   Der Aktionsname wird automatisch mit der Aktionsbezeichnung in Kleinbuchstaben und mit durch Unterstrichen ersetzten Leerzeichen ausgefüllt.
4. Wählen Sie einen Wert für das Feld **Implementiert als** aus.
   - Erstellen Sie ein Server- oder Clientskript, indem Sie im Feld **Implementiert alsServer- oder Clientskript** auswählen.
   - Erstellen Sie eine UXF-Clientaktion, indem Sie im Feld **Implementiert alsdie Option UXF-Clientaktion** auswählen.

     Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Neue UXF-Clientaktion erstellen.
5. Wählen Sie das Menüsymbol (≡) und **anschließend Speichern**.

Erstellen Sie eine Feld-Decorator-Aktion

Fügen Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich einen Feld-Decorator hinzu.

Vorbereitungen

Wichtig: In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich eine Feld-Decorator-Aktionsschaltfläche hinzufügen. Anweisungen zum Konfigurieren der Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements finden Sie unter Aktionsschaltfläche zum Öffnen eines anwenderdefinierten modalen Elements konfigurieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Erstellen Sie eine neue Aktion**.
2. Wählen Sie auf der Popup-Seite **Feld-Decorator** aus.
3. Geben Sie eine Aktionsbezeichnung und andere relevante Konfigurationsanforderungen ein.
   Der Aktionsname wird automatisch mit der Aktionsbezeichnung in Kleinbuchstaben und mit durch Unterstrichen ersetzten Leerzeichen ausgefüllt.
4. Wählen Sie einen Wert für das Feld **Implementiert als** aus.
   - Erstellen Sie ein Server- oder Clientskript, indem Sie im Feld **Implementiert alsServer- oder Clientskript** auswählen.
   - Erstellen Sie eine UXF-Clientaktion, indem Sie im Feld **Implementiert alsdie Option UXF-Clientaktion** auswählen.

     Konfigurationsanweisungen finden Sie unter Neue UXF-Clientaktion erstellen.
5. Wählen Sie das Menüsymbol (≡) und **anschließend Speichern**.

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

Blenden Sie die globale Liste und Formularaktionen aus einer Tabelle oder Ansicht aus

Konfigurieren Sie die Listen- und Formularaktionen, um bestimmte Tabellen und Ansichten auszuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_declarative_action_assignment`ein.
2. Öffnen Sie die globale Liste oder Formularaktion, die Sie ausblenden möchten, indem Sie Ihre Aktion auswählen.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste **„Aktionsausschlüsse“**, und wählen Sie **Neu**aus.
4. Wenden Sie die folgenden Konfigurationen auf den Aktionsausschlussdatensatz an.

Konfigurationen von Aktionsausschlussdatensätzen

Feld	Konfiguration
Aktionszuweisung	Der Aktionsausschlussdatensatz.
Tabelle	Tabelle, die die Aktion ausschließt.
Diese Tabelle ausschließen	Option zum Ausschließen der Aktion aus der ausgewählten Tabelle.
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Option zum Ausschließen der Aktion aus allen untergeordneten Tabellen.
Ansicht	Ansicht zum Ausschließen aus der Aktion.

Hinweis:

- Sie müssen eine Tabelle oder Ansicht auswählen, um einen Aktionsausschlussdatensatz zu speichern.
- Wenn Sie sowohl eine Tabelle als auch eine Ansicht für den Ausschluss angeben, schließt die Aktion nur die Aktion unter der entsprechenden Tabelle innerhalb der angegebenen Ansicht aus.
- Wenn Sie nur eine auszuschließende Ansicht auswählen, schließt die Aktion unabhängig von der Tabelle aus der angegebenen Ansicht aus.
- In allen Fällen, in denen Sie eine auszuschließende Tabelle auswählen, müssen Sie **Diese Tabelle ausschließen** oder **Alle untergeordneten Tabellen ausschließen auswählen**, damit ein Ausschluss erfolgt.

Blenden Sie globale Formularaktionen in einem Seitenlayout aus

Schließen Sie globale Formularaktionen von einer Seite oder Experience aus, indem Sie Aktionslayouts verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie im Navigationsfilter zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktion-Layouts**.
2. Öffnen Sie ein vorhandenes Layout.
   Der Umfang muss mit der Anwendung des Datensatzes übereinstimmen.

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

Wichtig: Alle in Washington DC oder höher erstellten Formularaktionslayouts werden automatisch vereinheitlicht. Sie müssen alle neuen Formularaktionen, einschließlich globaler Formularaktionen, manuell zuordnen.

3. Verwenden Sie die zugehörige Liste, um die Anzeige der Aktionen in diesem Layout zu steuern.
4. Öffnen Sie Ihre Datensatzseite in UI Builder.
5. Öffnen Sie das Datenmodul.
6. Wählen Sie den Datensatz-Controller oder Daten-Broker aus.
7. Wählen Sie das vorhandene Layout aus der Liste Aktionslayout-Eigenschaften aus, und wählen Sie **Speichern**aus.
8. Zeigen Sie die Seite zur Laufzeit an.

Ergebnisse

Die Aktionen entsprechen dem angegebenen Layout. Möglicherweise sind nicht alle Aktionen im Layout sichtbar. Es werden nur Aktionen angezeigt, die die Anforderungen erfüllen.

Glossar für deklarative Aktionen

In diesem Glossar finden Sie Definitionen von Begriffen, die deklarativen Aktionen zugeordnet sind.

Aktionsfeld	Beschreibung	Das Feld „Aktionsmodell“ wird angezeigt
Aktionsbezeichnung	Standardbezeichnung, die zur Laufzeit auf der Schaltfläche angezeigt wird. Erforderlich	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Aktionsname	Ein eindeutiger Bezeichner der Aktion, der automatisch basierend auf der Aktionsbezeichnung ausgefüllt wird, die zur Vermeidung von Duplizierung zur Laufzeit verwendet wird.	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Aktiv	Einstellung, die bestimmt, ob eine Aktion angezeigt wird. Standardwert: wahr Erforderlich	• Anhang • Formular • Liste

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

Aktionsfeld	Beschreibung	Das Feld „Aktionsmodell“ wird angezeigt
		• Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Anwendung	Standardmäßig auf Ihren aktuellen Anwendungsbereich festgelegt. Anwendungsbereich, an den die Aktion gebunden ist. Erforderlich	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Implementiert als	Bestimmt, ob die Aktion ein Serverskript, Clientskript oder UXF-Clientaktion ist. Erforderlich	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Client-Aktion angeben	Anwendbar, wenn das Feld**Implementiert als** auf **UXF-Clientaktion**festgelegt ist. Das Feld enthält eine Nutzlast zum Senden des internen Ereignisses, wenn die Aktion ausgelöst wird, und ermöglicht die Auswahl der Client-Aktion. Erforderlich	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Tabelle	Eine Aktion wird nur in der Tabelle angezeigt, auf die sie angewendet wird. Bei Festlegung auf **Global**wird die Aktion unabhängig von der Tabelle angezeigt. Erforderlich	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Ansicht	Eine Aktion wird nur in den Formularen oder Listen mit der angegebenen Ansicht angezeigt. Wenn Sie es leer lassen, wird die Aktion	• Anhang • Formular • Liste

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

Aktionsfeld	Beschreibung	Das Feld „Aktionsmodell“ wird angezeigt
	unabhängig von der Ansicht angezeigt.	• Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Aktivieren Sie für alle konfigurierbaren Experiences	Bestimmt, ob eine Aktion in allen Experiences oder nur in angegebenen Experiences angezeigt werden soll. Bei „wahr“ wird die Aktion unabhängig von der Experience in einem beliebigen anwendbaren Formular angezeigt. Standardwert: false	Formular
Experience eingeschränkt	Bestimmt, ob eine Aktion in allen Experiences oder nur in angegebenen Experiences angezeigt werden soll. Bei „wahr“ wird die Aktion nur in bestimmten Experiences angezeigt. Standardwert: false	• Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn Sie zum Tooltip-Symbol der Aktionen wechseln.	• Anhang • Formular • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Beschreibung	Details der Aktion.	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Client-Skript	Anwendbar, wenn das Feld **Implementiert als** auf **Client-Skript**festgelegt ist. Führt clientseitige Skripts aus, die Formular- oder Listenfunktionen verbinden.	• Anhang • Formular • Liste

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

Aktionsfeld	Beschreibung	Das Feld „Aktionsmodell“ wird angezeigt
		• Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste
Serverskript	Anwendbar, wenn das Feld **Implementiert als** auf **Serverskript**festgelegt ist. Führt serverseitige Skripts aus, z. B. das Erstellen, Löschen oder Neuzuweisen eines Datensatzes.	• Anhang • Formular • Liste • Decorator-Element des Felds • Zugehörige Liste

Konfigurieren Sie in Journalfeld-Kachelsymbole und -farben Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Sie können anwenderdefinierte Symbole und Farben für die Journalfeldkacheln konfigurieren, die in Ihrem Aktivitätenstrom angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Möglicherweise möchten Sie anwenderdefinierte Farben und Symbole konfigurieren, um Ihre Felder besser zu identifizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Suchen Sie in der Suchleiste nach den **work_notes** für **die Aufgabe**, und wählen Sie sie aus.
3. Wählen Sie in den zugehörigen Links in der Tabelle **Attributedie Option Neu** aus.
4. Wählen Sie das Suchsymbol, und suchen Sie eine der folgenden Optionen, um sie zu konfigurieren.
   - Hintergrund des Aktivitätenstroms des Arbeitsbereichs
   - Kachelsymbol für Aktivitätenstrom des Arbeitsbereichs
   - Symbolfarbe für Aktivitätenstrom des Arbeitsbereichs
5. Wählen Sie im Feld **Wert** eine der folgenden Optionen aus.
   - neutral
   - gelb
   - magenta
   - rosa
   - Orange
   - Braun
   - grün

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

- grüngelb
- blau

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Sie können einen Formularheader für die Verwendung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen Formular-Header erstellt haben, müssen Sie ihn mit einer Formularheaderkonfiguration verknüpfen, wenn er in Konfigurierbarer Arbeitsbereich angezeigt werden soll.

Hinweis: Sie können auch Formularheader aus veralteter Arbeitsbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich verwenden, wenn Sie die Einstellung mit der Formularheaderkonfiguration verbinden.

Eine Formularheaderkonfiguration ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereichenthalten. Sie können diese Konfiguration sofort verwenden, ohne zusätzliche Konfigurationsschritte ausführen zu müssen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Formularheader.
   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Formular-Header**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Menübandeinstellung“ aus. Feldbeschreibungen finden Sie unter Formularheader im Arbeitsbereich einrichten.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
2. Fügen Sie den Formularheader der Formularheaderkonfiguration hinzu.
   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Überschrift-Konfigurationen**.
   b. Wählen Sie die Headerkonfiguration aus.
   c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsbereich-Formularheader” auf **Bearbeiten**.

      Hinweis: Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um die zugehörige Liste anzuzeigen.

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

d. Verschieben Sie den gewünschten Formularheader aus der linken Spalte in die rechte Spalte, um ihn der Headerkonfiguration hinzuzufügen.

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern Sie die Header-Ebenen des Formulars

Passen Sie Arbeitsbereich in UI Builder an, indem Sie den Titel des ersten Abschnitts ausblenden oder die Ebene der Abschnittsüberschriften ändern, die in Formularen angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ui_builder_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie eine vorhandene Seite Arbeitsbereich, oder erstellen Sie eine neue Seite in UI Builder .
2. Wahlweise: So blenden Sie den Titel des ersten Abschnitts in einem Formular Arbeitsbereich aus:
   a. Wählen Sie ein Formular auf der Seite Arbeitsbereich.
   b. Navigieren Sie zum Formular-Controller, und wählen Sie **Titel des ersten Abschnitts ausblenden**.
3. Wahlweise: So ändern Sie eine Überschriftenebene:
   a. Wählen Sie ein Formular auf der Seite Arbeitsbereich.
   b. Wählen Sie den Header aus, den Sie im Formular bearbeiten möchten, und navigieren Sie zu Formular-Controller.
   c. Wählen Sie eine Überschriftenebene aus dem Menü „Ebene“ aus.

Richten Sie Vorschläge für Erwähnungen basierend auf dem Datensatzzugriff ein

Richten Sie @mentions ein, die Vorschläge basierend auf Empfängern mit Anzeigezugriff auf den Datensatz anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Erwähnung (@mention) ist eine veröffentlichte Aktualisierung, die @username an beliebiger Stelle im Nachrichtentext enthält.

Wenn Sie @mentions verwenden, zeigen kontextbasierte Vorschläge eine Liste von Empfängern an, die Anzeigezugriff auf den Datensatz haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Fügen Sie eine Systemeigenschaft mit dem Namen *`glide.ui.mentions.check_record_visibility`* hinzu.

   Weitere Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

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

3. Legen Sie den Wert auf **true**fest.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Hervorgehobene Werte in einem Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Sie können Felder konfigurieren, die als hervorgehobene Werte in einem Formularheader im Konfigurierbarer Arbeitsbereich angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen hervorgehobenen Wert erstellt haben, müssen Sie ihn mit der Konfiguration eines hervorgehobenen Werts verknüpfen, wenn er im Konfigurierbarer Arbeitsbereich angezeigt werden soll.

Hinweis: Sie können hervorgehobene Werte auch aus Arbeitsbereich im Konfigurierbarer Arbeitsbereich verwenden, wenn Sie den Wert mit der Konfiguration des hervorgehobenen Werts verknüpfen.

Prozedur
1. Erstellen Sie einen hervorgehobenen Wert.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX hervorgehobene Werte**.
   Sie können hervorgehobene Werte auch bearbeiten, indem Sie das Benutzermenü auswählen, wenn sich die zu bearbeitende Liste im Fokus befindet, und zu navigieren **Arbeitsbereich konfigurieren** > **Seite konfigurieren** > **Hervorgehobene Werte**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Hervorgehobener Wert“ aus, und klicken Sie auf **Senden**.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Werte im Formularheader hervorheben.
   d. Klicken Sie in der Liste „Hervorgehobene Werte“ auf den von Ihnen erstellten Datensatz.
   e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Hervorgehobene Wertbedingungen“ auf **Neu**.
   f. Füllen Sie die Felder im Formular „Hervorgehobene Wertbedingungen“ aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Werte im Formularheader hervorheben.
   g. Wählen Sie **Absenden**.
2. Fügen Sie den hervorgehobenen Wert zur Konfiguration des hervorgehobenen Werts hinzu.
   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **Konfigurationen hervorgehobener UX-Werte**.
   b. Wählen Sie die Konfiguration aus.
   c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Hervorgehobene Werte“ auf **Bearbeiten**.

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

d. Verschieben Sie den gewünschten Wert aus der linken Spalte in die rechte Spalte, um ihn der ausgewählten Konfiguration hinzuzufügen.

e. Wählen Sie **Speichern**.

Menüband-Konfiguration in Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten

Für Konfigurierbarer Arbeitsbereich können Sie eine Menübandeinstellung erstellen und diese Einstellung einer Menübandkonfiguration hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach dem Erstellen einer neuen Menübandeinstellung, z. B. dem Erstellen einer anderen Version der Menübandkomponente „Customer 360“, müssen Sie die Einstellung mit der Menübandkonfiguration verknüpfen, wenn sie im Konfigurierbarer Arbeitsbereich angezeigt werden soll.

Hinweis: Sie können auch Menübandeinstellungen von Konfigurierbarer Arbeitsbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich verwenden, wenn Sie die Einstellung mit der Menübandkonfiguration verknüpfen.

Eine Menübandkonfiguration, **Basiskonfiguration des Mitarbeiterbereichs**, ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereichenthalten. Diese Konfiguration enthält die Menübandkomponenten Zeitleiste und Aktive SLA. Sie können diese Konfiguration sofort verwenden, ohne zusätzliche Konfigurationsschritte ausführen zu müssen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Menübandeinstellung.

a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Ribbon Configurations**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular „Menübandeinstellung“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eine Bezeichnung, die diese Menübandeinstellung beschreibt. Sie enthält häufig die Tabelle, die diesem Menüband zugeordnet ist.
Menübandkomponente	Die Komponente, die der Menübandeinstellung hinzugefügt werden soll, einschließlich Zeitleiste, Aktives SLA oder einer anwenderdefinierten Menübandkomponente. **Hinweis:** Sie können jeweils nur eine Komponente hinzufügen. Um eine zweite Komponente im Menüband anzuzeigen, wiederholen Sie diesen Vorgang, um eine weitere Menübandeinstellung zu erstellen und eine andere Komponente hinzuzufügen.

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

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, die dieser Menübandeinstellung zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle auswählt, wird die Menübandeinstellung mit dieser Komponente angezeigt.
Breite	Die Anzahl der Spalten, die die Komponente im Menüband einnimmt. Die Breite der Seite beträgt 12 Spalten. Bei Verwendung mehrerer Komponenten muss die Gesamtbreite aller Komponenten maximal 12 betragen.
Anwendung	Der Umfang dieses Menübands. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Reihenfolge	Die Position dieser Komponente im Menüband. Die Reihenfolge der Komponenten gilt von links nach rechts. Wenn Sie beispielsweise einer Tabelle drei Komponenten zuordnen, wird die Komponente mit der niedrigsten Reihenfolge auf der linken Seite und die Komponente mit der höchsten Reihenfolge auf der rechten Seite angezeigt.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für diese Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Übernahme	Bei „true“ kann die Menübandkonfiguration von untergeordneten Tabellen übernommen werden. Wenn dies gewünscht wird, sollten für die untergeordnete Tabelle keine Menübandeinstellungen konfiguriert sein. Das Feld **Übernahme** ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.
Experience eingeschränkt	Bei „true“ ist die Menübandkomponente auf konfigurierbare Arbeitsbereiche beschränkt. Bei Festlegung auf „false“ ist die Menübandkomponente global und wird in allen veralteter Arbeitsbereichangezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Menübänder im Arbeitsbereich einrichten. Dies Feld ist standardmäßig auf „true“ festgelegt.

d. Wählen Sie **Absenden**.

2. Erstellen Sie eine Menübandkonfiguration als Container für Ihre Menübandeinstellungen.

a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Menüband-Konfigurationen**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular für die UX-Menübandkonfiguration die entsprechenden Felder aus.

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

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Menübandkonfiguration.
Anwendung	Umfang der Menübandkonfiguration. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für die Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Beschreibung	Kurzbeschreibung dieser Menübandkonfiguration, die in der Liste der UX-Menübandkonfigurationen angezeigt wird.

d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Fügen Sie Ihre Menübandeinstellungen der Menübandkonfiguration hinzu.

a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **Einstellungen für Menübandkonfigurationen**.

b. Wählen Sie die Konfiguration in der Liste „UX-Menüband-Konfigurationen“ aus.

c. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular für die Menüband-Konfigurationseinstellungen aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, die dieser Menübandeinstellung zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle auswählt, wird die Menübandeinstellung mit dieser Komponente angezeigt.
Menüband	Menübandeinstellung, die der Menübandkonfiguration hinzugefügt werden soll.
Konfiguration	Gewünschte Menüband-Konfiguration.
Anwendung	Der Umfang dieses Menübands. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Reihenfolge	Die Position dieser Komponente im Menüband. Die Reihenfolge der Komponenten gilt von links nach rechts. Wenn Sie beispielsweise einer Tabelle drei Komponenten zuordnen, wird die Komponente mit der niedrigsten Reihenfolge auf der linken Seite und die Komponente mit der höchsten Reihenfolge auf der rechten Seite angezeigt.
Breite	Anzahl der Spalten, die die Komponente im Menüband einnimmt. Die Breite der Seite beträgt 12 Spalten.

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

Feld	Beschreibung
	Bei Verwendung mehrerer Komponenten muss die Gesamtbreite aller Komponenten maximal 12 betragen.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für die Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.

d. Wählen Sie **Absenden**.

4. Fügen Sie Ihrem Menüband Konfigurierbarer Arbeitsbereich die sys_id der Menübandkonfiguration hinzu.
   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Menüband-Konfigurationen**.
   b. Klicken Sie in der Liste mit der rechten Maustaste auf die Menübandkonfiguration, und wählen Sie im Menü **sys_id kopieren** aus.
   c. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
   d. Wählen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich, auf das Sie dieses Menüband anwenden möchten, in der Liste der UX-Anwendungen aus.
   e. Wählen Sie in zugehörigen Listen die Registerkarte **UX-Seiteneigenschaften** aus.
   f. Wählen Sie **das Menüband-Konfigurations-ID**aus.
   g. Fügen Sie die sys_id der Menübandkonfiguration ein, die Sie in das Feld **Wert** kopiert haben.
   h. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Feldwerte als Titel von Registerkarten für Interaktionsdatensätze anzeigen

Zeigen Sie Feldwerte wie Kontakt- oder Verbrauchernamen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich als Titel von Registerkarten für Interaktionsdatensätze an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Diese Aufgabe bezieht sich auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sessionTabTitle*, um die Felder zu identifizieren, die als Titel der Registerkarten für Interaktionsdatensätze verwendet werden können. Geben Sie Felder in dieser Eigenschaft als kommagetrennte Zeichenfolge ein.

Das System wertet diese Felder in der Reihenfolge aus, in der sie in der Zeichenfolge angezeigt werden. Das erste Feld mit einem Wert wird als Titel der Registerkarte des Interaktionsdatensatzes verwendet. Wenn keines der Felder in der Zeichenfolge Werte enthält, zeigt das System die Datensatznummer als Registerkartentitel an.

Hinweis: Konfigurierte Felder müssen im Interaktionsdatensatz angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen** > **Basis-Mitarbeiterbereich**.
2. Klicken Sie in der Liste „UX – Seiteneigenschaften“ auf die Eigenschaft *sessionTabTitle*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die Felder ein, die in den Registerkartentiteln für Interaktionsdatensätze verwendet werden sollen.

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

Geben Sie die Felder als kommagetrennte Zeichenfolge ein. Die Standardzeichenfolge lautet *contact,consumer,number*.

Hinweis: Konfigurierte Felder müssen im Interaktionsdatensatz angezeigt werden.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Rufen Sie die Anzahl der Listendatensätze asynchron ab

Benutzer mit großen Listen, die aus großen Tabellen erstellt wurden, können die Eigenschaft „glide.ui.fetch.list.record.count.asynchron“ verwenden, um weiterhin mit ihrer Liste zu interagieren, während die Gesamtzahl der Datensätze geladen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Systemeigenschaft lautet `glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronous`.
Beschreibung	Geben Sie einen kurzen, beschreibenden Ausdruck ein, der die Funktion der Eigenschaft beschreibt.
Auswahlmöglichkeiten	Durch Kommas getrennte Werte für eine Auswahlliste. Wenn Sie eine andere Auswahllistenbezeichnung und einen anderen Wert benötigen, verwenden Sie ein Gleichheitszeichen (=), um die Bezeichnung vom Wert zu trennen. Beispiel: Blau=0000FF, Rot=FF0000, Grün=00FF00 zeigt Blau, Rot und Grün in der Liste an und speichert den entsprechenden Hex-Wert im Feld „Eigenschaftswert“.
Typ	wahr zu falsch
Wert	Legen Sie den gewünschten Wert für die Eigenschaft fest. ◦ **„Wahr“**, um diese Funktion zu aktivieren. ◦ **„Falsch“**, um diese Funktion zu deaktivieren.
Cache ignorieren	Das System speichert Systemeigenschaftswerte in serverseitigen Caches, um zu vermeiden, dass die Datenbank nach Konfigurationseinstellungen abgefragt wird.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie den Wert einer Systemeigenschaft ändern, leert das System immer den Cache für die Tabelle „sys_properties“. Verwenden Sie dieses Feld, um zu bestimmen, ob der Wert dieser Eigenschaft aus allen anderen serverseitigen Caches geleert werden soll. Der Standardwert „false“ bewirkt, dass das System das Leeren von Caches nicht ignoriert. Dies führt dazu, dass alle serverseitigen Caches geleert und der aktuelle Eigenschaftswert aus der Datenbank abgerufen werden. Legen Sie dieses Feld auf „false“ fest, wenn Sie sicherstellen möchten, dass alle Caches den aktuellen Eigenschaftswert haben. Der Wert true bewirkt, dass das System das Leeren einiger serverseitiger Caches ignoriert. Dies führt dazu, dass nur der Cache für die Tabelle „sys_properties“ geleert wird und der vorherige Eigenschaftswert in allen anderen Caches erhalten bleibt. Legen Sie dieses Feld auf „wahr“ fest, um Leistungskosten für das Leeren aller Caches und das Abrufen neuer Eigenschaftswerte zu vermeiden. Normalerweise sollten Sie dieses Feld nur auf „true“ festlegen, wenn Sie eine Systemeigenschaft haben, die sich häufiger als einmal im Monat ändert und der Eigenschaftswert nur in der Tabelle „sys_properties“ gespeichert ist.
Privat	Legen Sie diese Eigenschaft auf „wahr“ fest, um auszuschließen, dass diese Eigenschaft über Update-Sätze importiert wird. Wenn Sie die Systemeigenschaften privat halten, können Einstellungen in einer Instanz keine Werte in einer anderen Instanz überschreiben. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise nicht, dass eine Systemeigenschaft in einer Entwicklungsinstanz denselben Wert wie eine Produktionsinstanz verwendet.
Leserollen	Definiert die Rollen, die über Lesezugriff auf diese Eigenschaft verfügen
Schreibrollen	Definieren Sie die Rollen mit Schreibzugriff auf diese Eigenschaft.
Anwendung	Der Umfang der Funktion ist standardmäßig **„Global“** aktiviert.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Eigenschaft ist jetzt aktiv, und die Liste wird asynchron geladen.

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

Richten Sie die automatische Größenänderung von Feldern ein

Aktivieren Sie mehrzeiligen Text sowie HTML- und Journalfelder, um längere Inhalte automatisch anzuzeigen, ohne dass Service Desk-Mitarbeiter einen Bildlauf durchführen müssen.

Vorbereitungen

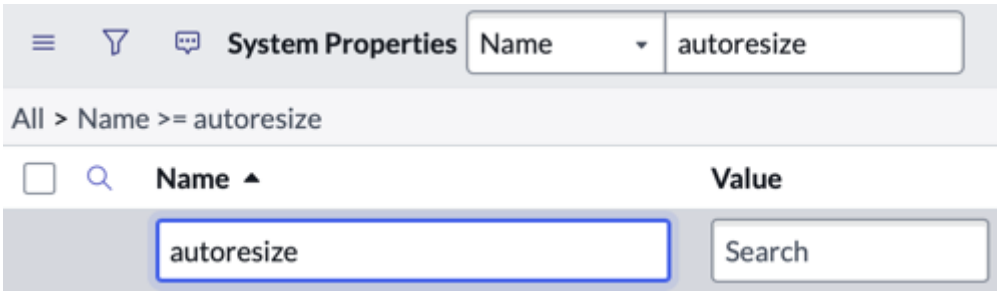
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Wählen Sie **Name** für den Suchwert aus, und geben Sie in die Suchleiste `automatische Größenänderung` ein.



3. Wählen Sie eine Systemeigenschaft für die automatische Größenanpassung aus, um die automatische Größenanpassung zu aktivieren und eine Zeilenbegrenzung festzulegen.

Automatische Größenanpassung der Systemeigenschaften

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für die automatische Größenanpassung, mit denen Anwender die Größe von mehrzeiligem Text, HTML- und Journalfeldern automatisch anpassen können.

Name der Systemeigenschaft	Funktion	Konfiguration
glide.ui.textarea.autoresize_max_lines	Bestimmt die Zeilennummer, nach der die Bildlaufleiste für die Textbereichskomponente in allen Textbereichsfeldern angezeigt werden soll.	Geben Sie einen Höchstwert für die automatische Größenänderung von Textbereichsfeldern ein.
glide.ui.journal.use_html	Konvertiert alle Journalfelder mit einem Textbereich-Untertyp in HTML-Editor-Felder.	Legen Sie das Feld Wert auf **true**fest.
glide.ui.journal.html.editor.autoresize	Aktiviert das Plugin „AutoResize“ in allen Journalfeldern mit dem HTML-Untertyp.	Legen Sie das Feld Wert auf **true**fest.
glide.ui.journal.html.editor.autoresize_max_lines	Bestimmt die Zeilennummer, nach der die Bildlaufleiste für die HTML-Editor-Komponente	Effektiv, wenn *„glide.ui.journal.html.editor.autores* auf „wahr“ festgelegt ist.

Automatische Übersetzung

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

Name der Systemeigenschaft	Funktion	Konfiguration
	in allen Journalfeldern mit dem HTML-Untertyp angezeigt werden soll.	Geben Sie einen Höchstwert für die automatische Größenänderung von Journalfeldern ein.
glide.ui.html.editor.autoresize.line_limit	Bestimmt die Zeilennummer, nach der die Bildlaufleiste für die HTML-Editor-Komponente in allen HTML-Feldern angezeigt werden soll.	Effektiv, wenn autoresize zu *glide.ui.html.editor.v5.enabled_plug* wird. Geben Sie einen Höchstwert für die automatische Größenänderung von HTML-Feldern ein.
glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins	Steuert die Verfügbarkeit bestimmter Funktionen im HTML-Editor mit den angegebenen Plugins.	Fügen Sie das Plugin „Autoresize“ hinzu.
glide.activity.compose.textarea.autoresize.line_limit	Bestimmt die Zeilennummer, nach der die Bildlaufleiste für die Textbereichskomponente in allen Aktivitätenstrom Textbereichsfeldern angezeigt werden soll.	Geben Sie einen Höchstwert für die automatische Größenänderung von Textbereichsfeldern ein.
glide.activity.compose.html.autoresize.line_limit	Bestimmt die Zeilennummer, nach der die Bildlaufleiste für die HTML-Editor-Komponente in allen Aktivitätenstrom Journalfeldern mit dem HTML-Untertyp angezeigt werden soll.	Effektiv, wenn *„glide.activity.compose.html.autores* auf „wahr“ festgelegt ist. Geben Sie einen Höchstwert für die automatische Größenänderung von Journalfeldern ein.
glide.activity.compose.html.autoresize	Aktiviert das Plugin „AutoResize“ in allen Aktivitätenstrom -Journalfeldern mit dem HTML-Untertyp.	Legen Sie das Feld Wert auf **true**fest.

Richten Sie die Größenänderung für alle modalen Elemente von Datensatzseiten in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie die Eigenschaft **Größenänderung aktivieren** in UI Builder, um die Größenänderung für alle modalen Elemente von Datensatzseiten in Konfigurierbarer Arbeitsbereichzu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Datensatzseite in UI Builder.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.

   b. Öffnen Sie eine Experience, um darin zu arbeiten, oder erstellen Sie eine Experience, indem Sie **+ Erstellen**wählen.

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

Weitere Informationen zum Erstellen von Experiences finden Sie unter Konfigurieren Sie, wie Benutzer in mit Ihren Anwendungen interagieren UI Builder .

c. Öffnen oder erstellen Sie eine Datensatzseite in der Experience.
Weitere Informationen zum Erstellen einer Datensatzseite in UI Builderfinden Sie unter Lernen UI Builder .

2. Aktivieren Sie die Größenänderung für ein modales Element.
   a. Wählen Sie den **modalen Container**aus.
   b. Wählen Sie **Größenänderung aktivieren**.
   c. Geben Sie eine minimale Höhe und Breite für die Größenänderung ein.
   d. Wählen Sie **Speichern**.

Wenn die Größenänderung nicht für alle modalen Elemente von Datensatzseiten erforderlich ist, verwenden Sie deklarative Aktionen, um die Größenänderung für ausgewählte modale Elemente zu aktivieren. Anweisungen hierzu finden Sie unter Größenänderung für ausgewählte modale Elemente in Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich einrichten.

Richten Sie die Größenänderung für ausgewählte modale Elemente in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Verwenden Sie deklarative Aktionen, um die Größenänderung für ausgewählte modale Elemente in Konfigurierbarer Arbeitsbereichzu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Größenänderung nicht für alle modalen Elemente von Datensatzseiten erforderlich ist, verwenden Sie deklarative Aktionen, um die Größenänderung für ausgewählte modale Elemente zu aktivieren.

Die Konfiguration auf der Ebene der deklarativen Aktion hat höhere Priorität als Systemeigenschaften.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Aktionen für zugehörige Liste**.
2. Öffnen Sie eine zugehörige Listenaktion.
3. Wählen Sie unter UX-Add-on Ereigniszuordnung die Ereigniszuordnung zum Öffnen eines modalen Elements aus.
4. Fügen Sie dem Feld „Zuordnung der Zielnutzlast“ unter `„container“ den folgenden Codeausschnitt hinzu: {`.

```
                                "resizableConfig": {
 "enableResizable": true
},
```

5. Geben Sie die Standardgröße des Modals an, indem Sie den folgenden Codeausschnitt unter Ihrem vorherigen Zusatz hinzufügen.

```
"customSize": {
            "height": "590px",
            "width": "1500px"
```


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

```
        },

"size": {
            "type": "JSON_LITERAL",
            "value": "custom"
}
```

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Richten Sie die asynchrone Datensatzhinzufügung für den Mehrfachdatensatz-Assoziator ein

Große Auswahl von Datensätzen, die von der Mehrfachdatensatz-Assoziation einer zugehörigen Liste hinzugefügt wurden, im Hintergrund laden lassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einer zugehörigen Liste eine große Anzahl von Datensätzen hinzufügen, können Sie sich auf andere Aufgaben konzentrieren, während der Datensatz im Hintergrund geladen wird.

Wenn das Hinzufügen eines asynchronen Datensatzes nicht für alle modalen Elemente des Zuordnungselements für mehrere Datensätze erforderlich ist, verwenden Sie deklarative Aktionen, um das Hinzufügen des asynchronen Datensatzes für ausgewählte modale Elemente zu aktivieren. Anweisungen dazu finden Sie unter Asynchrone Datensatzergänzung für ausgewählte modale Elemente einrichten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Fügen Sie die Systemeigenschaft *`glide.ui.mra.async`* hinzu.

   Weitere Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Fügen Sie eine Systemeigenschaft mit dem Namen *`glide.ui.mra.async`* hinzu.
   c. Legen Sie den Wert auf **true** fest.
   d. Wählen Sie **Absenden**.
3. Fügen Sie die Systemeigenschaft *`glide.ui.mra.threshold`* hinzu.

   a. Wählen Sie **Neu**.

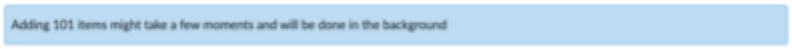
   b. Fügen Sie eine Systemeigenschaft mit dem Namen *`glide.ui.mra.threshold`* hinzu.

   c. Geben Sie an, wie viele Datensätze hinzugefügt werden können, bevor das Hinzufügen von asynchronen Datensätzen erfolgt.
   Der Standardwert ist 100 Datensätze.

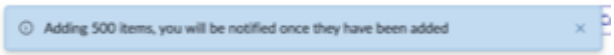
   d. Wählen Sie **Absenden**.

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

Ergebnisse
Wenn Sie eine beliebige Anzahl von Datensätzen auswählen, die über den Schwellenwert hinausgeht, werden Sie durch eine Benachrichtigung benachrichtigt, dass die Datensätze im Hintergrund geladen werden.



Wenn Sie die ausgewählten Datensätze hinzufügen, wird das Modal geschlossen, und eine Benachrichtigung bestätigt, dass die Datensätze im Hintergrund geladen werden.



Nachdem die Datensätze hinzugefügt wurden, informiert Sie eine Benachrichtigung, dass die Datensätze erfolgreich hinzugefügt wurden.

Richten Sie das Hinzufügen asynchroner Datensätze für ausgewählte modale Elemente ein

Verwenden Sie deklarative Aktionen, um das Hinzufügen asynchroner Datensätze für ausgewählte modale Elemente der Mehrfachdatensatz-Assoziation zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Hinzufügen von asynchronen Datensätzen nicht für alle modalen Fenster erforderlich ist, verwenden Sie deklarative Aktionen, um das Hinzufügen von asynchronen Datensätzen für ausgewählte modale Fenster mit Mehrfachdatensatz-Assoziation zu aktivieren.

Die Konfiguration auf der Ebene der deklarativen Aktion hat höhere Priorität als Systemeigenschaften.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Deklarative Aktionen** > **Aktionen für zugehörige Liste**.
2. Öffnen Sie eine zugehörige Listenaktion.
3. Öffnen Sie den Datensatz im Feld Client-Aktion angeben.
4. Fügen Sie im Feld Payload (Nutzlast) vor der schließenden Klammer das folgende Codefragment hinzu.

```
"asyncProperties": {
  "enableAsync": true,
  "relatedListLabelName": "Affected CIs",
   "asyncThreshold": 100
   }
```


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

- `enableAsync`: Auf „wahr“ setzen, um das Hinzufügen des asynchronen Datensatzes zu aktivieren.
- `asyncThreshold`: Die Anzahl der Datensätze, die zum Wechseln zum asynchronen Hinzufügen von Datensätzen erforderlich sind. Der Wert muss größer oder gleich eins sein. Der Standardwert lautet 100 Datensätze.
- `relatedListLabelName`: Der Anzeigename für die Benachrichtigung im Zusammenhang mit dem Hinzufügen des asynchronen Datensatzes.

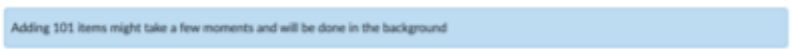
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Wählen Sie in der UX-Add-on-Ereigniszuordnung für die zugehörige Liste einen Datensatz aus.
7. Fügen Sie dem Feld Zuordnung der Zielnutzlast unter dem ausgewählten Container den folgenden Codeausschnitt hinzu.

```
                    "asyncProperties": {
                      "binding": {
                                                "address": [
                                            "asyncProperties"
                                          ]
                            },
                "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
                        }
```

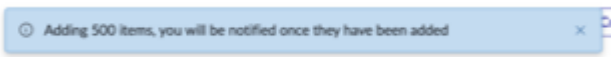
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn Sie eine beliebige Anzahl von Datensätzen auswählen, die über den Schwellenwert hinausgeht, werden Sie durch eine Benachrichtigung benachrichtigt, dass die Datensätze im Hintergrund geladen werden.



Wenn Sie die ausgewählten Datensätze hinzufügen, wird das Modal geschlossen, und eine Benachrichtigung bestätigt, dass die Datensätze im Hintergrund geladen werden.



Nachdem die Datensätze hinzugefügt wurden, informiert Sie eine Benachrichtigung, dass die Datensätze erfolgreich hinzugefügt wurden.

Richten Sie Skriptfeldtypen im konfigurierbaren Arbeitsbereich ein

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für die Unterstützung von Skriptfeldtypen aktivieren

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

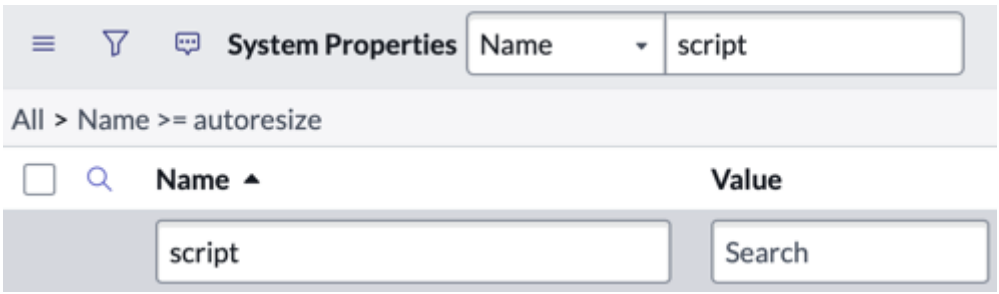
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Wählen Sie **Name** für den Suchwert aus, und geben Sie in die Suchleiste `Skript` ein.



3. Konfigurieren Sie die folgenden Systemeigenschaften für das Skriptfeld.

Systemeigenschaft	Konfiguration
glide.ui.workspace.script.code_editor-.enable	Bestimmt, ob Skriptfelder in Formularen mit einer Code-Editor-Komponente angezeigt werden sollen.
glide.ui.workspace.script.code_editor.auto-resize_line_limit	Bestimmt die Zeilennummer, nach der die Bildlaufleiste für die Code-Editor-Komponente angezeigt werden soll.

Richten Sie den E-Mail-Client Next Experience in Core-Ulein.

Greifen Sie über den Next Experience im Core-Ulauf die E-Mail-Funktionen zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Systemeigenschaft *glide.ui.load_seismic_email_client* bietet Zugriff auf die neuesten E-Mail-Client-Funktionen von Next Experience in Core-UI.

> **Hinweis:** Unter Umständen müssen Sie die Geschäftsregeln beim Laden in Bezug auf die E-Mail-Client-Tabelle neu schreiben. Wenn sich beispielsweise Geschäftsregeln auf die UI auswirken, müssen Sie diese Geschäftsregeln neu schreiben und in der Tabelle *sys_email_draft* mit Tags versehen.

Es gibt zwei Stellen, an denen Sie über Core-Ulauf den Next Experience-E-Mail-Client zugreifen können.

- Greifen Sie über das Menü „Weitere Aktionen“ (⋯) auf den E-Mail-Client zu.
- Greifen Sie über eine Aktivitätenstrom -E-Mail-Karte auf den E-Mail-Client zu, indem Sie **Antworten**, **Allen antworten**oder **Weiterleiten**auswählen.

Der E-Mail-Client Next Experience stellt diese Funktionen in der Tabelle Core-Ulbereit.

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

- Entwurfsverwaltung und automatische Speicherung von Entwürfen
- E-Mail-Vorlagen, Antwortvorlagen und Textbausteine
- Now Assist Funktionen

Diese Core-UI -E-Mail-Client-Funktionen sind nach dem Aktivieren des Next Experience -E-Mail-Clients nicht verfügbar.

- Mehrere Anhänge gleichzeitig herunterladen oder entfernen
- S/MIME und SMS werden gesendet
- Anwenderdefinierte E-Mail-Komponenten

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Fügen Sie eine Systemeigenschaft mit dem Namen *`glide.ui.load_seismic_email_client`*hinzu.

   Weitere Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .
3. Legen Sie das Feld Wert auf **true**fest.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Richten Sie E-Mail-Vorlagen in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Verwenden Sie E-Mail-Vorlagen, um schnell E-Mails für häufige Probleme zu erstellen.

Vorbereitungen

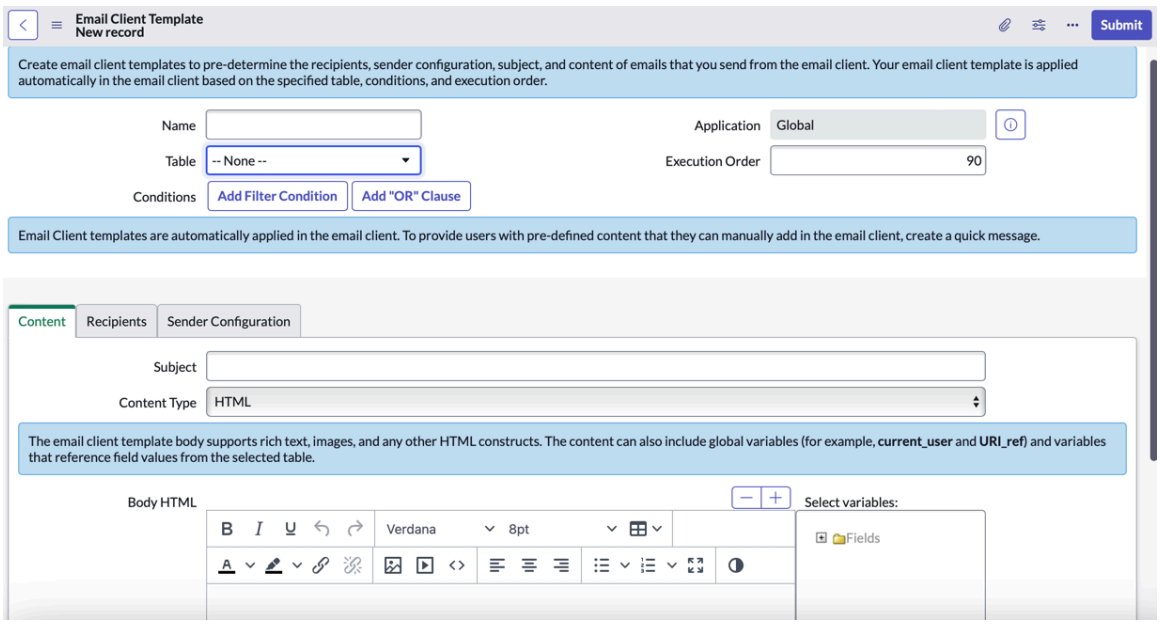
Erforderliche Rolle: email_client_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen**.
2. Konfigurieren Sie eine neue E-Mail-Vorlage, indem Sie auf der Seite „E-Mail-Client-Vorlagen“ die Schaltfläche **Neu** wählen.
3. Füllen Sie die Felder mit den gewünschten Vorlageneinstellungen aus.

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

4. Wählen Sie **Absenden**.



Richten Sie E-Mail-Vorlagen auf der Datensatzseite ein

Wenn in Ihrem Arbeitsbereich nicht die neueste Version der Standard-Datensatzseite verwendet wird, fügen Sie die Registerkarte mit den E-Mail-Vorlagen manuell in UI Builderhinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_client_admin

Wenn Ihr Arbeitsbereich mit der Standard-Datensatzseite erstellt wird, ist die Registerkarte mit E-Mail-Vorlagen standardmäßig verfügbar, und ein manuelles Hinzufügen der Registerkarte mit E-Mail-Vorlagen in UI Builder ist nicht erforderlich.

Prozedur

1. Eine Datensatzseite in UI Builderöffnen:

   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.

   b. Öffnen Sie eine Experience, um darin zu arbeiten, oder erstellen Sie eine Experience, indem Sie **+ Erstellen**wählen.
   Weitere Informationen zum Erstellen von Experiences finden Sie unter Konfigurieren Sie, wie Benutzer in mit Ihren Anwendungen interagieren UI Builder .

   c. Öffnen oder erstellen Sie eine Datensatzseite in der Experience.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Datensatzseite in UI Builderfinden Sie unter Lernen UI Builder .

2. Fügen Sie der Sidebar eine Registerkarte für E-Mail-Vorlagen hinzu, indem Sie unter der Sidebar Registerkarte **die Option + Komponente hinzufügen** auswählen.
3. Fügen Sie eine **Registerkarten** -Komponente hinzu.
4. Fügen Sie im Bereich Registerkarteneinstellungen für jedes Feld die folgenden Einstellungen hinzu.

Automatische Übersetzung

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

Feldname	Konfiguration
Registerkartenbezeichnung	Geben Sie `E-Mail-Vorlagen`ein.
Symbol	Wählen Sie **Umschlag Plus Gliederung aus**.
Registerkarte ausblenden.	Geben Sie `IF(@data.record.isEmail-ClientEnabled,false,true)` ein.

5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. Konfigurieren Sie Agent Assist für die Anwendung der Kontextsuche:
   a. Navigieren zu **Registerkarten-Sidebar** > **E-Mail-Vorlagen (Flex)**.
   b. Wählen Sie **+ Komponente hinzufügen**und wählen Sie **Agent Assist**aus.
   c. **Hinweis:** Wenn Agent Assist-Voreinstellungen verfügbar sind, werden die folgenden Felder automatisch ausgefüllt. Diese Schritte sind nur erforderlich, wenn Agent Assist-Voreinstellungen nicht verfügbar sind.

      Ändern Sie die Eigenschaft **Tabellenkonfiguration** im Bereich Agent Assist in `E-Mail-Vorlagen [global]`.
   d. Öffnen Sie die Registerkarte **Ereignisse**, und wählen Sie unter E-Mail-Vorlage anwenden **die Option + Ereignishandler hinzufügen aus**.
7. **Hinweis:** Wenn Agent Assist-Voreinstellungen verfügbar sind, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt. Dieser Schritt ist nur erforderlich, wenn Agent Assist-Voreinstellungen nicht verfügbar sind.

   Wählen Sie **[Datensatz] E-Mail-Aktion anfordern aus**, und konfigurieren Sie im zugehörigen Bereich die folgenden Eigenschaften.

Feldname	Konfiguration
Sys-ID	Geben Sie `-2 ein`.
Zieltabelle	Geben Sie `@payload.params.sysparm_-parent_table`ein.
Zieldatensatz	Geben Sie `@payload.params.sysparm_-parent_sys_id`ein.
Antworttyp	Geben Sie `@data.record.activityS-tream.composeEmailInfo.replyType`ein.
Antwort-ID	Geben Sie `@data.record.activityS-tream.composeEmailInfo.replyId`ein.
Should focus email tab	Zum Aktivieren auswählen.
Vorlagendetails	Geben Sie `@payload.templateDetail-s`ein.

Richten Sie reduzierte Inhalte in E-Mail-Vorlagen ein

Reduzieren Sie Inhalte in E-Mail-Vorlagen, indem Sie sie hinter Auslassungspunkten ausblenden.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_client_admin

Prozedur

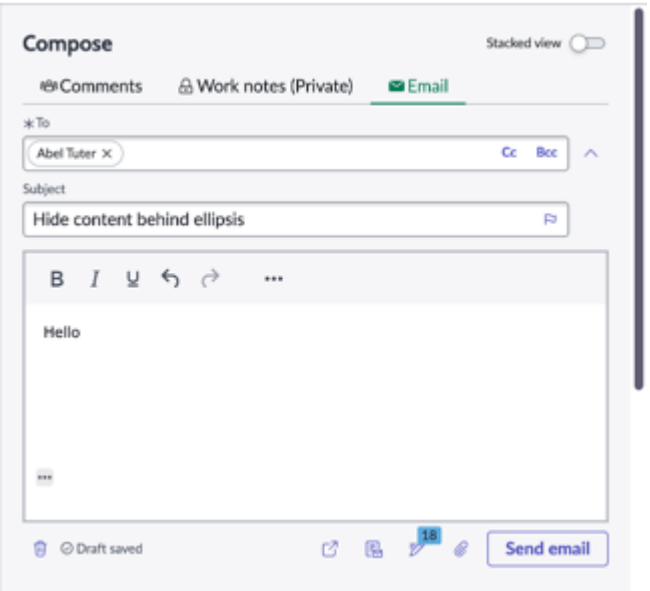
1. Navigieren zu **Alle** > **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen**.
2. Konfigurieren Sie eine neue E-Mail-Vorlage, indem Sie auf der Seite „E-Mail-Client-Vorlagen“ die Schaltfläche **Neu** wählen.
3. Füllen Sie die Felder mit den gewünschten Vorlageneinstellungen aus.
4. Fügen Sie im Feld HTML-Textkörper den Inhalt hinzu, den Sie anzeigen möchten.
5. Reduzieren Sie zusätzlichen E-Mail-Inhalt hinter Auslassungspunkten.

   Hinweis: Da die Auslassungspunkte nur am Ende der E-Mail angezeigt werden, fügen Sie reduzierten Inhalt am Ende des E-Mail-Vorlagentexts hinzu.

   a. Geben Sie im Feld HTML-Textkörper das öffnende Tag `<div id:collapsible-content>`ein.
   b. Fügen Sie alle Inhalte hinzu, die nach dem öffnenden Tag reduziert werden sollen.
   c. Geben Sie das schließende Tag `<div id:collapsible-content>`ein.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Eine E-Mail-Vorlage wird mit reduziertem Inhalt erstellt, der hinter einer Ellipse ausgeblendet ist.

Hinweis: Sobald Sie reduzierten Inhalt durch Auswahl der Auslassungspunkte erweitert haben, ist es nicht möglich, den Inhalt erneut zu reduzieren.



Richten Sie Antwortvorlagen in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Aktivieren Sie Antwortvorlagen in Journalfeldern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Wählen Sie *glide.ui.enable_response_templates* aus der Liste aus, oder fügen Sie *glide.ui.enable_response_templates* als Systemeigenschaft hinzu. Anweisungen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .
3. Deaktivieren Sie Antwortvorlagen, indem Sie das Feld „Wert“ auf **„falsch“**setzen.

   Hinweis: Diese Systemeigenschaft ist auf **„true“** festgelegt und standardmäßig aktiviert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Richten Sie einen Zeichenzähler für Journalfelder ein

Ein Zeichenzähler zeigt die Anzahl der verbleibenden Zeichen in einem Journalfeld an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Fügen Sie eine Systemeigenschaft mit dem Namen *glide.ui.textarea.character_counter*hinzu.

   Weitere Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .
3. Legen Sie den Wert auf **true**fest.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Umbruch für konfigurierbaren Arbeitsbereich

Mit Reflow können Sie Seiten und Inhalte über Ihre Browsereinstellungen bis zu 400 % vergrößern, ohne dass Inhalt oder Funktionalität verloren gehen.

Wichtig: Konfigurierbarer Arbeitsbereich Seiten müssen das aktuelle Layoutsystem verwenden, damit der Umbruch verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade von Layouts in UI Builder

Reflow hilft Anwendern, die schlecht sehen oder aufgrund von Monitorgröße, Gerätetyp, schlechter Beleuchtung oder anderen Situationen Probleme beim Anzeigen von Webinhalten in einem Browser haben. Dazu werden Seitenlayouts automatisch in eine vertikale, gestapelte Ansicht umgewandelt, wenn Anwender den Browserzoom auf 400 % erhöhen. Darüber hinaus können Inhalte vergrößert werden, ohne in zwei Dimensionen mit einer Breite von 320 CSS-Pixeln oder einer Höhe von 256 CSS-Pixeln zu scrollen.

Obwohl der Umbruch standardmäßig verfügbar ist, können Administratoren den Umbruch für Instanzen, Experiences und Seiten deaktivieren.

Reflow für konfigurierbaren Arbeitsbereich deaktivieren

Deaktivieren Sie den Umbruch für Instanzen, Experiences oder Seiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Wahlweise: Reflow für eine Instanz deaktivieren:

   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list`ein, und drücken Sie **die Eingabetaste**.

   (Optional) Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

   b. Legen Sie die Systemeigenschaft *„glide.ux.autoreflow.disable* "auf „true“ fest.

2. Wahlweise: Reflow für eine Experience deaktivieren:
   a. Öffnen Sie die Tabelle **sys_ux_app_config**.
   b. Wählen Sie eine Experience aus.
   c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatischen Umbruch deaktivieren**.
3. Wahlweise: Deaktivieren Sie den Umbruch für eine Seite in einer Experience:
   a. Öffnen Sie die Tabelle **„sys_ux_screen“** für die Seite innerhalb der Experience.
   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatischen Umbruch deaktivieren**.

Migration zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Befolgen Sie die Anweisungen in diesem Thema, um von veralteter Arbeitsbereich nach konfigurierbarer Arbeitsbereichzu migrieren.

Wenn Sie derzeit veralteter Arbeitsbereich verwenden und zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich migrieren möchten, können Sie die meisten Ihrer vorhandenen Konfigurationen weiterhin nutzen. Manche Funktionen müssen jedoch speziell für Konfigurierbarer Arbeitsbereich konfiguriert werden. Einige der Konfigurationen können Sie mit Listen und Formularen migrieren, andere mit dem UI Builder- Tool.

Konfigurationen von Arbeitsbereichen	Beispiele
Konfigurationen, die in veralteter Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren, ohne dass eine Änderung erforderlich ist.	Formulare
Konfigurationen, die für konfigurierbarer Arbeitsbereich abweichen.	• Listen • Listenkategorien

Beachten Sie auch, dass manche Konfigurationsänderungen, die für einen Arbeitsbereich vorgenommen werden, sich auch auf die anderen auswirken können. Zum Beispiel können sich Änderungen an der Konfiguration von veralteter Arbeitsbereich auf konfigurierbarer Arbeitsbereich auswirken. Gleiches gilt für Änderungen an der Konfiguration von Konfigurierbarer Arbeitsbereich. Diese können sich auf veralteter Arbeitsbereich auswirken.

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

Hinweis: Für Kunden, die veralteter Arbeitsbereich derzeit **nicht** verwenden und Konfigurierbarer Arbeitsbereichimplementieren möchten:

- Verwenden Sie das geführte Setup Konfigurierbarer Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Geführtes Setup für konfigurierbaren Arbeitsbereich**. Wenn Sie in dieser Kategorie auf **Konfigurieren** klicken, gelangen Sie zum geführten Setup von Configurable Workspace. Die Informationen und Anweisungen in den verschiedenen Kategorien des geführten Setups können Ihnen bei der Einrichtung einer neuen Implementierung von Konfigurierbarer Arbeitsbereich helfen.
- Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereich einrichten.

Arbeitsbereichsfunktionen

Dieser Abschnitt enthält Informationen, Parameter und Schritte, die erforderlich sind, um veralteter Arbeitsbereich-Konfigurationen zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich zu migrieren.

Wählen Sie aus der folgenden Liste die Funktion aus, die Sie migrieren möchten.

Aktivitätenstrom

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich Aktivitätenstrom in Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktioniert.

Mit dem Aktivitätenstrom können Service Desk-Mitarbeiter mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur an einem Datensatz durchgeführten Arbeit machen. Konfigurieren Sie in UI Builder die Komponenten Aktivitätenstrom und Aktivitätenstrom Compose, um Aktivitätenstrom in Konfigurierbarer Arbeitsbereich einzurichten.

Weitere Informationen zur Komponente „Aktivitätenstrom“ finden Sie unter https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components . Wählen Sie in der Liste Next Experience-Komponentenden Aktivitätenstrom aus.

Zugehörige Parameter im Aktivitätenstrom

Hier werden die Parameter von Arbeitsbereich Aktivitätenstrom mit den Parametern von Konfigurierbarer Arbeitsbereich abgeglichen.

Hinweis: Nicht jeder Parameter einer Komponente von Konfigurierbarer Arbeitsbereich hat einen entsprechenden Parameter im (veralteten) Arbeitsbereich.

Aktivitätenstrom und entsprechende Parameter

Komponente	Name der veralteten Komponente	Parametername der veralteten Komponente	Parametername der UIB-Komponente
Activity Stream	now-activity-stream-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			title
			view
			showConversationFilter
			showTileAvatars
			showTileIcons

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

Aktivitätenstrom und entsprechende Parameter (Fortsetzung)

Komponente	Name der veralteten Komponente	Parametername der veralteten Komponente	Parametername der UIB-Komponente
			events
			supplemental
			ambChannels
			filterOptions
			timestamp
Activity Stream Compose	now-activity-stream-compose-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		fields	Fields
			title
			useTabs

Agent Assist

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich Agent Assist in Kombination mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktioniert.

Agent Assist stellt Service Desk-Mitarbeitern automatische Suchergebnisse mit möglichen Lösungen für die von ihnen geöffneten Datensätze bereit. Konfigurieren Sie Agent Assist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich, indem Sie mit einer Glide-Formulardatenquelle und einer kontextabhängigen Sidebar eine Datensatzseite konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über Agent Assist im ServiceNow Developer Site.

Hinweis: Unter Umständen müssen Sie sich bei Developer Site anmelden, um den Inhalt anzuzeigen.

Weitere Informationen zur Verwendung der Kontextsuche für Agent Assist finden Sie in den folgenden Themen:

- Kontextsuche
- Richten Sie Agent Assist ein

Branding und Design

Erfahren Sie mehr über Branding und Design für Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Mit Branding und Design können Sie Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich an das Branding und das Design Ihres Unternehmens anpassen. Konfigurieren Sie das Branding und das Design Ihres Konfigurierbarer Arbeitsbereich in UI Builder, um Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich mit einem entsprechenden Branding und Design zu versehen.

Weitere Informationen zu Branding und Design finden Sie in den folgenden Themen:

- Zeigen Sie die Marken- und Designeinstellung in Ihrer Arbeitsbereich-Experience an
- Next Experience mit Themengeneratorkonfigurieren
- Designs und Einstellungen für Next Experience konfigurieren

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

Deklarative Aktionen

Erfahren Sie, wie die deklarativen Arbeitsbereich-Aktionen mit konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Deklarative Aktionen fügen Ihren Formularen, Feldern, Listen und zugehörigen Listen in Arbeitsbereich ohne benutzerdefinierte Skripts oder die Verwendung von APIs benutzerdefinierte Funktionalitäten hinzu. Deklarative Aktionen umfassen: Formular- und Listenaktionen, zugehörige Listenaktionen und Feld-Decorators.

Deklarative Aktionen – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment]	Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment] UX-Add-on-Event-Zuordnung [sys_ux_addon_event_mapping]

Um eine deklarative Aktion zu migrieren, konvertieren Sie Ihre benutzerdefinierten deklarativen Aktionen in den neuen Typ „UXF-Clientaktion“ und definieren dann die entsprechende Add-on-Event-Zuordnung. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Sie können Ihren -Arbeitsbereich mit deklarativen Aktionen anpassen
- Erstellen Sie eine UXF-Clientaktion für Formulare
- Glossar für deklarative Aktionen
- Anwenderdefinierte Playbook-Aktionen

Zugehörige Informationen

Verwalten Sie -Aktionen auf UI Builder-Seiten

Ein Ereignis an eine deklarative Aktion binden

E-Mail-Editor und E-Mail-Viewer

Hier erfahren Sie, wie der E-Mail-Editor und der E-Mail-Viewer in Kombination mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

E-Mail-Editor

Über den E-Mail-Editor können anfordernde Personen und Erfüller per E-Mail miteinander kommunizieren.

Entsprechungen zu E-Mail-Editor-Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Keine entsprechende Tabelle	sys_ux_screen

Konfigurieren Sie den E-Mail-Editor in UI Builder .

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

E-Mail-Viewer

Mit dem E-Mail-Viewer können Kundenservice-Mitarbeiter E-Mails im Agent Workspace anzeigen.

Entsprechungen zu E-Mail-Viewer-Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Keine entsprechende Tabelle	sys_ux_screen

Konfigurieren Sie den E-Mail-Viewer in UI Builder .

Forms

Hier erfahren Sie, wie das Arbeitsbereich-Formular mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktioniert.

Das Formular ist die Benutzeroberfläche, auf der Service Desk-Mitarbeiter den Großteil ihrer Arbeit ausführen. Die Konfigurationen des Arbeitsbereich-Formulars funktionieren ohne Änderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich, können aber die Funktion von Konfigurierbarer Arbeitsbereich beeinträchtigen.

Formularparameter

Die Formularzuordnung stellt keinen direkten Zusammenhang zwischen den Formularkomponenten Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich her. Die Komponenten von Arbeitsbereich sind fest mit dem Formular codiert und beinhalten alle Elemente des Formulars wie z. B. Formularheader, UI-Aktionsleiste, Aktivitätenstrom, Seitenleiste usw. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich sind diese Funktionen separate Komponenten.

Formularheader

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-Formular-Header mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Formularheader bieten eine Übersicht über den Datensatz.

Formularheader – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

Wenn Sie Ihren Arbeitsbereich-Formularheader in Konfigurierbarer Arbeitsbereich migrieren möchten, fügen Sie dem Setup für Konfigurierbarer Arbeitsbereich-Formularheader einen zusätzlichen Schritt in benutzerdefinierten Formularheadern hinzu.

- Eine zusätzliche Formularheaderkonfiguration (CSM/FSM Configurable Workspace Header Config) ist sofort einsatzbereit.
- Die veralteten Formularheaderfunktionen können ohne Änderung beibehalten werden, wirken sich jedoch möglicherweise auf die Funktionalität von Konfigurierbarer Arbeitsbereich aus.
- Fügen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich die Formularheaderkomponente hinzu, um zusätzliche Funktionen zu erhalten.

Automatische Übersetzung

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

Weitere Informationen finden Sie unter Formularheader in Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten .

Hervorhebungen

Erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-Hervorhebungen mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Hervorhebungen drücken den Status eines hervorgehobenen Werts visuell durch eine Hintergrundfarbe aus. Der von Ihnen ausgewählte Status legt die farbliche Hervorhebung fest.

Entsprechende Tabellen hervorheben

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

Um Ihre Hervorhebungen zu migrieren, fügen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich einen zusätzlichen Schritt in den benutzerdefinierten hervorgehobenen Werten hinzu.

Eine zusätzliche Konfiguration hervorgehobener Werte (CSM/FSM Configurable Workspace Header Config) ist sofort einsatzbereit.

- Die veralteten hervorgehobenen Werte in Formularheadern können ohne Änderung beibehalten werden, wirken sich jedoch möglicherweise auf die Funktionalität von Konfigurierbarer Arbeitsbereich aus.
- Hervorgehobene Werte müssen einer Konfiguration hervorgehobener Werte hinzugefügt werden, damit sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich angezeigt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Hervorgehobenen Wert einrichten .

Listen

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-Listen in Kombination mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

In der Listenansicht werden gefilterte Datensatzlisten angezeigt, z. B. „Alle Aufgaben“, „Offene Aufgaben“ und „Meine Aufgaben“. Indem Sie Listenkategorien und gefilterte Listen einrichten, helfen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, schnell die Datensätze zu finden, an denen sie arbeiten müssen. Konfigurieren Sie das Setup für Ihre Arbeitsbereich-Listen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Listenmenükonfiguration

Die Menükonfiguration ist ein Container, der die Standardkonfigurationen des Listenmenüs enthält, das aus Kategorien und Filtern besteht.

Listenmenü – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Keine entsprechende Tabelle	sys_ux_list_menu_config

Das Setup des Listenmenüs wird Konfigurierbarer Arbeitsbereich standardmäßig hinzugefügt. Verknüpfen Sie Ihre Liste und Listenkategorien mit dieser Konfiguration.

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

Listenkategorien

Mit Listenkategorien können Sie Datensätze so gruppieren, dass Service Desk-Mitarbeiter die Datensätze finden, an denen sie arbeiten müssen.

Listenkategorie – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

Listen Sie Kategoriedaten in einer neuen UIB-Tabelle auf. Weitere Informationen zur Einrichtung von Listenkategorien finden Sie unter Listenkategorien.

Gefilterte Listen

Mit gefilterten Listen können Sie Datensätze gruppieren, die Ihren Service Desk-Mitarbeitern bei der effizienten Erledigung ihrer Arbeit helfen.

Gefilterte Liste – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_list	sys_ux_list

Listen Sie Filterdaten in einer neuen UIB-Tabelle auf. Weitere Informationen über die Einrichtung von Listenfiltern finden Sie unter Listenfilter.

Hinweis: Die Rollen und Gruppen werden in der UIB-Tabelle definiert und sind nicht relevant.

Rolle und Zugriff

Mit „Rolle und Zugriff“ können Sie die Zielgruppe für jede der in den Listenfiltern definierten Listen einzeln festlegen.

Rolle und Zugriff – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

Um Rollen und Zugriffsberechtigungen zu migrieren, wählen Sie eine gefilterte Liste und anschließend die Zielgruppe aus.

UI-Aktionsleiste

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-UI-Aktionskomponenten mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Zu den UI-Aktionen gehören benutzerdefinierte Schaltflächen, Menüelemente und auf der Benutzerrolle basierende Beschränkungen des Formularzugriffs. Die Komponente „UI-Aktionsleiste“ ersetzt die Komponente „UI-Aktionen“ in Arbeitsbereich.

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

UI-Aktionsleiste – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_ui_action	sys_ui_action sys_ux_form_action

Zur Migration von UI-Aktionen muss jede UI-Aktion über eine entsprechende Formularaktion verfügen, damit sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich verwendet werden kann.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Formularaktion.

veralteter Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie veralteter Arbeitsbereich für Service Desk-Mitarbeiter ein, damit sie Probleme effizient finden, bearbeiten und lösen können.

Ihre Aufgabe ist es, Ihren Service Desk-Mitarbeitern die Arbeit so mühelos wie möglich zu gestalten. Bei der Konfiguration von veralteter Arbeitsbereichrichten Sie alle Tools ein, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um ihre Arbeit abzuschließen und alles Unnötige zu eliminieren.

Veraltete Arbeitsbereiche

Legacy-Arbeitsbereiche sind Arbeitsbereiche, die mit der klassischen Umgebung eingerichtet und konfiguriert werden. Diese unterscheiden sich von konfigurierbaren Arbeitsbereichen, die Komponenten in UI Builder zum Erstellen und Konfigurieren von Arbeitsbereichen verwenden. Weitere Informationen zum Erstellen eines konfigurierbarer Arbeitsbereichfinden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten.

Browseranforderungen

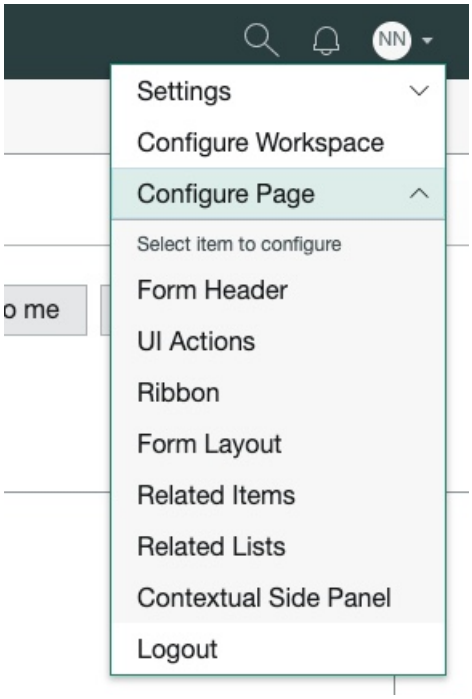
ServiceNow-Arbeitsbereiche bieten keine Unterstützung für Mobilgeräte und ab Release Orlando keine Unterstützung für Internet Explorer oder MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Edge. Verwenden Sie stattdessen MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Edge-Chromium oder einen anderen unterstützten Browser, der unter Allgemein unterstützte Browser Browser-Unterstützungaufgeführt ist. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Internet Explorer 11 Performance [KB0683275] in Now Support.

Verschiedene Möglichkeiten zum Einrichten von veralteter Arbeitsbereich -Komponenten

Sie können in einem veralteten Arbeitsbereich wie folgt auf Konfigurationseinstellungen zugreifen:

- Anwendungsnavigator: Navigieren Sie mit dem Anwendungsnavigator zu Konfigurationsseiten, z. B. **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Menübandeinstellungen**.
- veralteter Arbeitsbereich—Im Menü unter Ihrem Profilbild werden die folgenden Menüelemente angezeigt:

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



- **Arbeitsbereich konfigurieren**– Öffnet die Konfigurationsseite veralteter Arbeitsbereich, auf der Sie Listenkategorien, Listenfilter, Zielseiten und die Datensatztypen einrichten können, die Service Desk-Mitarbeiter erstellen können. Sie können auch die Module konfigurieren, die ganz links auf dem Bildschirm angezeigt werden, z. B. Startseite ( ) und Listen ( ).
- **Seite konfigurieren** – Stellt Verknüpfungen zu Konfigurationseinstellungen bereit, die auf dem Seiteninhalt basieren. Diese Option funktioniert nur, wenn Sie sich in der Datensatzansicht befinden.

Die Anweisungen in dieser Dokumentation verwenden den Anwendungsnavigator.

veralteter Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie veralteter Arbeitsbereich ein, indem Sie entweder:

- Befolgen Sie das geführte Setup für veralteter Arbeitsbereich.

  Das geführte Setup führt Sie durch eine Reihe von Aufgaben, die Sie bei der Einrichtung von veralteter Arbeitsbereichunterstützen. Um mit dem geführten Setup veralteter Arbeitsbereich zu beginnen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Geführtes Setup für den Mitarbeiterbereich.**

- Beachten Sie die Anweisungen in den folgenden Abschnitten.

  Die folgenden Abschnitte enthalten neben dem geführten Setup weitere Details zum Einrichten von Komponenten des Arbeitsbereichs. Wechseln Sie zu Beginnen Sie mit der Einrichtung von veralteter Arbeitsbereich, um zu beginnen.

Hinweis: Nachdem Sie die Setupverfahren in diesem Leitfaden abgeschlossen haben, verfügt Ihr Arbeitsbereich möglicherweise über einige zusätzliche Setupverfahren, die speziell für Ihren Arbeitsbereich gelten. Kehren Sie zu Ihrer Produktdokumentation zurück, z. B. der Dokumentation Kundenservice-Management (CSM), und schließen Sie diese Verfahren ab.

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

Beginnen Sie mit der Einrichtung von veralteter Arbeitsbereich

Richten Sie Anwenderrollen, die globale Suche und Servicekataloge ein, um Service Desk-Mitarbeitern die Berechtigungen, Quelldokumente und Kataloge zu erteilen, die sie zur Lösung von Problemen benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Abschnitte enthalten allgemeine Setupanweisungen. Im Anschluss an diese Themen finden Sie Konfigurationsanweisungen für Zielseiten, Listenansichtund Datensatzansicht.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Plugins für Ihr Produkt.

   ITSM-Plugins sind standardmäßig aktiv. Wenn Sie einen anderen Arbeitsbereich wie CSM verwenden, müssen Sie die zugehörigen Plugins aktivieren.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugins**.

   b. Geben Sie in der Suchleiste Ihren Produktnamen ein.

   c. Klicken Sie für die Plugins, die sich auf Ihr Produkt beziehen, **auf Installieren**.

      Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

      Wenn Sie Performance Analytics und Berichte auf von Ihnen erstellten Zielseiten verwenden möchten, müssen Sie möglicherweise ein Abonnement für Performance Analytics erwerben und aktivieren.

2. Um Personen in Ihrer Organisation Rollen zuzuweisen, verwenden Sie die folgende Tabelle.

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Workspace-Agent [agent_workspace_user]	Erforderlich für die Verwendung Arbeitsbereichvon . Die Rollen itil und sn_esm_agent für CSM enthalten diese Rolle ebenfalls.	Keine
Listenadministrator des Arbeitsbereichs [workspace_list_admin]	Erforderlich zum Erstellen von Listenkategorien und zum Erstellen und Zuweisen gefilterter Listen. Dies ist eine erhöhte Rolle. Weitere Informationen zu erweiterten Rollen finden Sie unter Erhöhte Berechtigungen .	agent_workspace_user
- Arbeitsbereichadministrator [workspace_admin]	Erforderlich für die Konfiguration von Arbeitsbereich.	◦ form_admin ◦ chat_admin ◦ template_editor ◦ ui_action_admin ◦ personalize_form

Automatische Übersetzung

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

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
		◦ interaction_admin ◦ workspace_list_admin

3. Geben Sie eine Informationsquelle an, die Service Desk-Mitarbeiter bei der Suche in Arbeitsbereichverwenden.

   a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Suchquellen**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz, um ihn zu bearbeiten.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Suchquellenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Suchquelle. Dieser Name wird als Suchkategorie in der Suche des Arbeitsbereichs angezeigt.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Tabelle	Tabelle, der Ihre Suchquelle zugeordnet ist.
Bedingungen	Bedingungen für Ihre Suchquelle.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Wahlweise: Konfigurieren Sie die globale Suche.

   Die globale Suche ist das Feld oben in Arbeitsbereich, mit dem Service Desk-Mitarbeiter alle Datensätze durchsuchen können.

Globale Suche

   a. Öffnen Sie das Menü „Einstellungen“, indem Sie auf Ihr Profilbild klicken.

   b. Wählen Sie **Arbeitsbereich konfigurieren**aus.

   c. Klicken Sie unter **Datenkonfiguration für globale Suche**auf das Suchsymbol ( ), und geben Sie eine Suchkonfiguration an. Oder klicken Sie, um eine neue Konfiguration zu erstellen, auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Formular „Suchkontextkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Konfigurationsname.

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

Feld	Beschreibung
Anwendungs-ID	Name der Anwendung, für die diese Konfiguration gedacht ist.
Suchergebnisgrenze	Maximale Anzahl der Suchergebnisse, die von der globalen Suche zurückgegeben werden.
Vorschlagsgrenze	Maximale Anzahl von Vorauseingabe-Vorschlägen, die als Service Desk-Mitarbeiter-Typ angezeigt werden.

d. Klicken Sie unter **Globale Suche – Ansichtskonfiguration auf**das Suchsymbol ( ), und geben Sie eine Ansichtskonfiguration an. Oder klicken Sie, um eine neue Konfiguration zu erstellen, auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Formular „Konfigurationseinstellungen für globale Suche“.

Feld	Beschreibung
Name	Konfigurationsname.
Anzahl aktueller Elemente	Anzahl der kürzlich ausgewählten Suchergebnisse, die im Feld für die globale Suche angezeigt werden. Der Standardwert ist 5.
Anzahl aktueller Begriffe	Anzahl der kürzlich gesuchten Begriffe, die im Feld der globalen Suche angezeigt werden. Der Standardwert ist 5.
Gültigkeitsdauer für aktuelle Elemente (Tage)	Gültigkeitsdauer: Dauer in Tagen, die kürzlich gesuchte Begriffe und kürzlich ausgewählte Suchergebnisse im Suchverlauf verbleiben. Der Standardwert ist 30.
Anwendung	Umfang dieser globalen Suche. Normalerweise belassen Sie den Wert auf **Global**.
Registerkarte mit Drilldown-Elementen pro Seite	Anzahl der Suchergebnisse, die gleichzeitig angezeigt werden, wenn Sie Suchergebnisse für eine bestimmte Suchkategorie anzeigen. Der Standardwert ist 25.
Registerkarte „Übersicht über Elemente pro Abschnitt“	Anzahl der Elemente, die im Abschnitt „Suchergebnisse nach“ angezeigt werden. Der Standardwert ist 10.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

f. Wenn Sie zum Formular „Arbeitsbereich“ zurückkehren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Suche aktiviert,** um die von Ihnen konfigurierten Suchparameter zu verwenden.

(Optional) Für alle Parameter im Formular „Arbeitsbereich“ muss auch das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert sein, damit es wirksam wird.

g. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

Hinweis: Wenn Zugriffssteuerungslisten (ACLs) so konfiguriert sind, dass Benutzer den Zugriff auf Informationen verhindern, wird in den Suchergebnissen eine Meldung zu Sicherheitsbeschränkungen angezeigt. Weitere Informationen zum Einschränken des Zugriffs mithilfe von ACL-Regeln finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungsliste .

h. Wahlweise: Blenden Sie bei Bedarf die Anzahl der Ergebnisse der globalen Suche aus .

5. Wahlweise: Ordnen Sie ein Servicekatalog einem Arbeitsbereich zu, und fügen Sie Elemente hinzu.

(Optional) Ein Servicekatalog listet Artikel auf, die ein Service Desk-Mitarbeiter an eine anfordernde Person senden kann, z. B. eine Tastatur, einen Schreibtischstuhl, ein Telefon usw. Ihre Implementierung von Arbeitsbereich erfordert möglicherweise, dass Service Desk-Mitarbeiter Zugriff auf einen Servicekatalog haben. Wenn Sie einen Servicekatalog mit Arbeitsbereichverknüpfen, haben alle Service Desk-Mitarbeiter Zugriff darauf. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Servicekatalogs zu Arbeitsbereich oder zum Hinzufügen von Elementen zu einem Katalog finden Sie unter Weisen Sie einen zu Servicekatalog bis Arbeitsbereich. Um Probleme von anfordernden Personen zu lösen, verwenden Service Desk-Mitarbeiter in der Regel Servicekataloge im kontextbezogenen Seitenbereich.

Nächste Maßnahme

- Optional können Sie Ihren Arbeitsbereich mit Ihrem Firmenlogo und Farben versehen.
- Wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter einen Servicekatalog verwenden, um Elemente an anfordernde Personen zu senden, weisen Sie Ihrem Arbeitsbereich einen Servicekatalog zu.
- Richten Sie eine Zielseite ein. Dies ist die Seite, die Service Desk-Mitarbeiter normalerweise sehen, wenn sie Ihren Arbeitsbereich öffnen.

Markieren Sie Ihren Arbeitsbereich

Passen Sie das Erscheinungsbild Ihres Arbeitsbereichs mit dem Logo Ihres Unternehmens und bis zu zwei Markenfarben an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

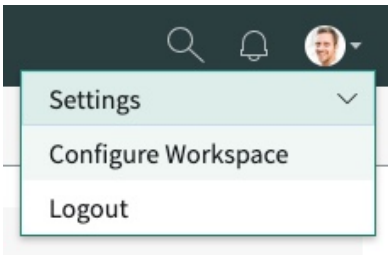
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Logo ServiceNow durch das Logo Ihres Unternehmens ersetzen und die Farben Ihres Unternehmens verwenden, um das Erscheinungsbild Ihres Arbeitsbereichs zu prägen.

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

Prozedur

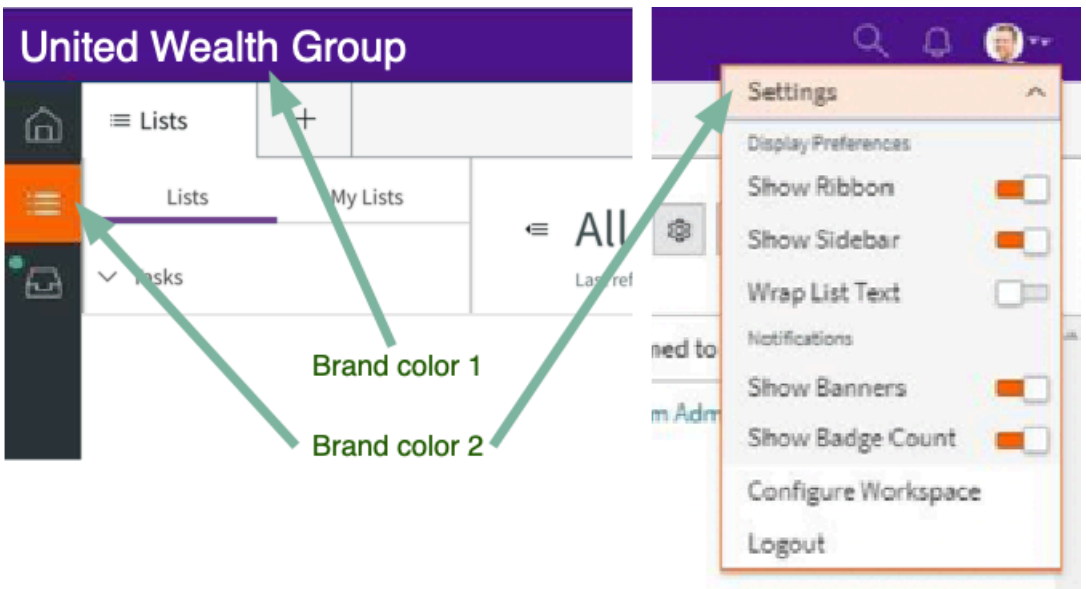
1. Öffnen Sie den Arbeitsbereich, für den Sie ein Branding durchführen möchten.
   - Um einen bereits geöffneten Arbeitsbereich mit dem Branding zu versehen, öffnen Sie das Menü „Einstellungen“, indem Sie auf Ihr Profilbild klicken und **Arbeitsbereich konfigurieren**auswählen.



   - Navigieren zu **Berufserfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf einen Arbeitsbereich.

2. Geben Sie im Formular „Arbeitsbereich“ Hexadezimalwerte im Format #FFFFFF als Farbwerte für **Markenfarbe 1** und **Markenfarbe 2**ein.

   Markenfarbe 1 gibt die Farbe des Branding-Balkens über Arbeitsbereichan. **Markenfarbe 2** wird in der Überschrift des Menüs „Einstellungen“ und im linken Seitenbereich angezeigt, der die Symbole für Startseite ( ) und Liste ( ) enthält. Arbeitsbereich wendet automatisch unterschiedliche Helligkeiten der Farben an verschiedenen Stellen an.



Hinweis: Einige Markenfarbkombinationen können dazu führen, dass Teile der Arbeitsbereichsoberfläche unlesbar werden oder die Anforderungen für die Barrierefreiheit anderweitig verfehlen. Anleitungen zu Farbkombinationen finden Sie auf Websites wie „Color Safe“ .

3. Laden Sie ein Bild für Ihr anwenderdefiniertes Logo hoch, indem Sie neben **Anwenderdefiniertes Logoauf Zum Hinzufügen klicken klicken**.

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

Das Bild darf nicht größer als 120 KB sein. Die Anzeige erreicht eine Höhe von 24 Pixel und eine maximale Breite von 400 Pixel. Unterstützte Dateitypen sind.`jpg`, `.png`, `.bmp`, `.GIF`, `.jpeg`, `.ico`, und `.SVG`.

4. Wahlweise: Um zu den ursprünglichen Farben und dem Logo ServiceNow zurückzukehren, entfernen Sie die Farben, die für **Markenfarbe 1** und **Markenfarbe 2** angegeben sind, und löschen Sie das hochgeladene Bild.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Zielseite für Ihre Service Desk-Mitarbeiter ein. Dies ist die Seite, die sie sehen, wenn Sie Ihren Arbeitsbereich verwenden.

Weisen Sie Servicekatalog einem Arbeitsbereich zu

Weisen Sie Servicekatalog einem Arbeitsbereich zu, damit Service Desk-Mitarbeiter Katalogelemente finden und bestellen können, um Kundenanforderungen zu erfüllen.

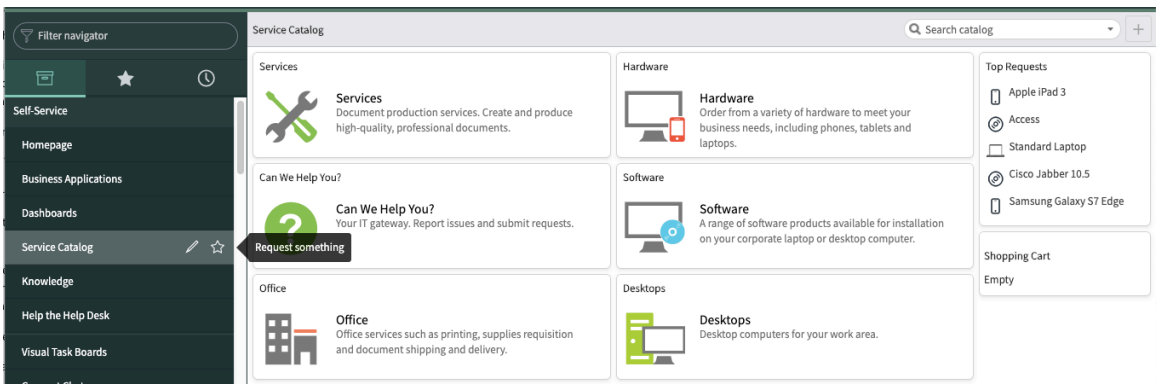
Übersicht über Katalogelemente im Servicekatalog: was sie sind und wie Variablen dafür erstellt und definiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

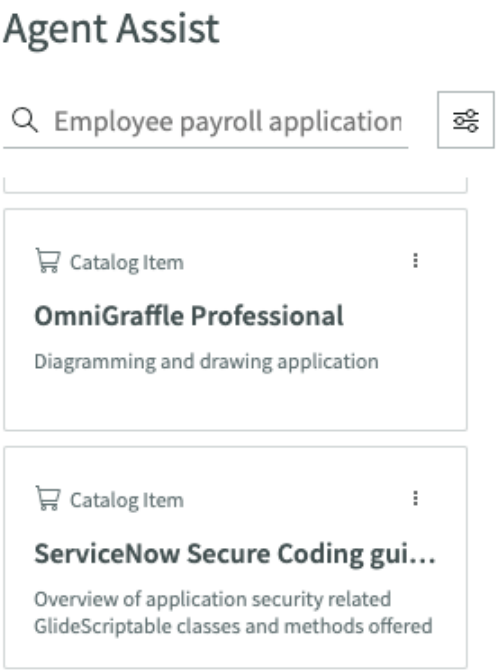
Servicekataloge bieten Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Artikel zu bestellen, um Kundenanforderungen zu erfüllen. Die folgende Abbildung zeigt Kategorien von Artikeln, die Service Desk-Mitarbeiter aus einem Servicekatalog bestellen können.



Sie können Servicekataloge erstellen und sie nur mit den Elementen füllen, auf die Service Desk-Mitarbeiter Zugriff haben sollen. Informationen zum Erstellen eines Servicekatalogs finden Sie unter Servicekatalog .

Katalogelemente können in Agent Assist-Empfehlungen angezeigt werden.

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



Diese Abbildung zeigt zwei Katalogelemente als empfohlene Lösungen in Agent Assist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Klicken Sie auf ein Portal, z. B. **Servicearbeitsbereich-Portal**.

   Alternativ können Sie ein neues Portal erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Portal erstellen
3. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Kataloge** und dann auf einen Katalog, z. B. **Servicekatalog**.
4. Wahlweise: Aktivieren Sie im Katalogformular einen Katalog, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.
5. Wahlweise: Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Kategorien**, um die Kategorien der Elemente im Katalog anzuzeigen.
6. Wahlweise: Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Katalogportalseiten**, um die Katalogseiten einzurichten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Katalogportalseiten einrichten .
7. Wahlweise: Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Sites**, um auszuwählen, welche Kataloge innerhalb der Sites des Content-Management-Systems (CMS) unterstützt werden.

   (Optional) Wenn Ihre Organisation sowohl ein CMS als auch einen Servicekatalog verwendet, können Sie auswählen, welche Kataloge unterstützt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Kataloge in CMS-Websites verwalten .
8. Wahlweise: Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Katalogelemente**, um die Elemente im Katalog anzuzeigen.
9. Wahlweise: Um dem Katalog Elemente hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**.

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

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Portalkatalog – Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Elements.
Kataloge	Kataloge, denen das Element hinzugefügt wird.
Kategorie	Elementtyp, z. B. Büro, Software und Laptops.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Aktiv	Schalten Sie diese Option ein, um das Element in den Katalogen anzuzeigen.

b. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Elementdetails**, und geben Sie eine kurze und eine lange Beschreibung des Elements ein.

c. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Bild**, um ein Bild des Elements hochzuladen.

d. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Preisgestaltung**, um den Preis des Artikels einzugeben.

e. Wahlweise: Klicken Sie auf **Testen,** um anzuzeigen, wie das Element im Katalog angezeigt wird.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Zielseite für Ihre Service Desk-Mitarbeiter ein. Dies ist die Seite, die sie bei der Verwendung Ihres Arbeitsbereichs normalerweise zuerst sehen.

Blenden Sie die Anzahl der Ergebnisse der globalen Suche in Ihrem Arbeitsbereich aus

Deaktivieren Sie die Anzeige der Anzahl der Suchergebnisse in der globalen Suche für einen Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die globale Suche nach einem Arbeitsbereich zeigt die Ergebnisanzahl an, die der Gesamtzahl der Datensätze entspricht, die einer Abfrage entsprechen. Einige übereinstimmende Datensätze sind für Ihre Endanwender aus Sicherheitsgründen möglicherweise nicht zugänglich, was dazu führt, dass die Anzahl der globalen Suchergebnisse für diese Anwender ungenau ist. Um zu vermeiden, dass Ihre Anwender verwirrt werden, können Sie die Anzahl der globalen Suchergebnisse für Ihren Arbeitsbereich ausblenden.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche**.
   Die Liste der Arbeitsbereiche wird geöffnet und zeigt einen Datensatz für jeden Ihrer Arbeitsbereiche an.
2. Konfigurieren Sie das Listenlayout , indem Sie das Feld **„Anzahl der Suchergebnisse ausblenden“** zur Liste der ausgewählten Felder hinzufügen.
   In der Liste der Arbeitsbereiche wird das Feld **Anzahl der Suchergebnisse** ausblenden angezeigt.
3. Wählen Sie die Anwendung **Mitarbeiterbereich** aus.
4. Verwenden Sie den Listeneditor, um den Wert des Felds **Anzahl der Suchergebnisse ausblenden** für jeden Arbeitsbereich, in dem Sie die Anzahl der globalen Suchergebnisse ausblenden möchten, auf **true** festzulegen.

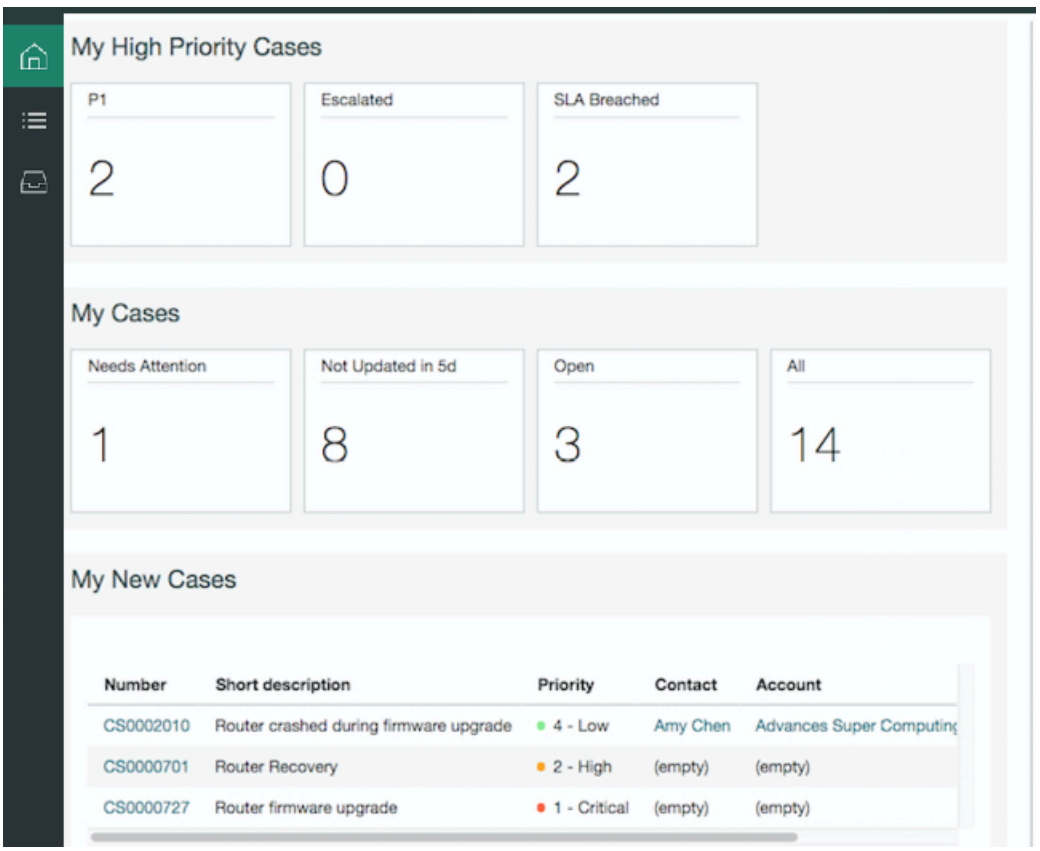
Zielseiten in veralteter Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie die mit veralteter Arbeitsbereich bereitgestellten Zielseiten ein, oder erstellen Sie Zielseiten ausgehend von einer leeren Seite, um Service Desk-Mitarbeitern die Probleme anzuzeigen, die gelöst werden müssen.

Zielseiten sind die Seiten, die Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden, wenn sie den Arbeitsbereich öffnen. Die Seiten umfassen in der Regel Folgendes:

- Visualisierungen und Widgets für Performance Analytics und Reporting (PAR), z. B. „Anzahl offener Probleme“
- Listen von Datensätzen, z. B. alle Datensätze, die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind

Zielseite



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

Jeder Arbeitsbereich muss mindestens eine Zielseite haben. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Verwenden Sie die bereitgestellten Zielseiten, oder modifizieren Sie sie.
- Erstellen Sie eine Zielseite mit dem Legacy-Tool User Interface Builder (UI Builder) ausgehend von einer leeren Seite. Mit der Legacy-Version von UI Builder können Sie eine Zielseite erstellen. Mit der neuen Version von UI Builder können Sie einen konfigurierbaren Arbeitsbereich erstellen, der nur mit CSM kompatibel ist. Weitere Informationen zum neuen UI Builder finden Sie unter UI Builder .

Domänentrennung für Zielseiten

Mit der Domänentrennung werden für Zielseiten folgende Funktionen aktiviert.

- Zielseite erstellen: Sie können domänengetrennte Zielseiten erstellen. Mit Domänentrennung können Einstellungen für Zielseiten für eine bestimmte Domäne überschrieben werden.

  Hinweis: Macroponents sind nicht domänengetrennt. Änderungen an Macroponents wirken sich auf alle Zielseiten aus, die den in diesem Referenzfeld gespeicherten Wert verwenden.

- Zielseite in einer Subdomäne bearbeiten: Um eine Änderung in einer Subdomäne vorzunehmen, müssen Sie eine Kopie in der Domäne erstellen, die Sie bearbeiten möchten, und die neue Zielseite bearbeiten.

  Sie können Zielseiten in Subdomänen bearbeiten, die auf „Global“ festgelegt sind. Durch das Bearbeiten von Zielseiten in Subdomänen können Sie den Namen oder das Element innerhalb einer Komponente ändern. Die Änderungen werden auf der Zielseite „Global“ gespeichert. Die Definition der Zielseite wird geändert, und die Domäne ist nicht betroffen.

Benutzerdefinierte Zielseiten für Arbeitsbereiche erstellen

Verwenden Sie den User Interface Builder (UI Builder) zum Erstellen von benutzerdefinierten Zielseiten für Ihre Service Desk-Mitarbeiter.

Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

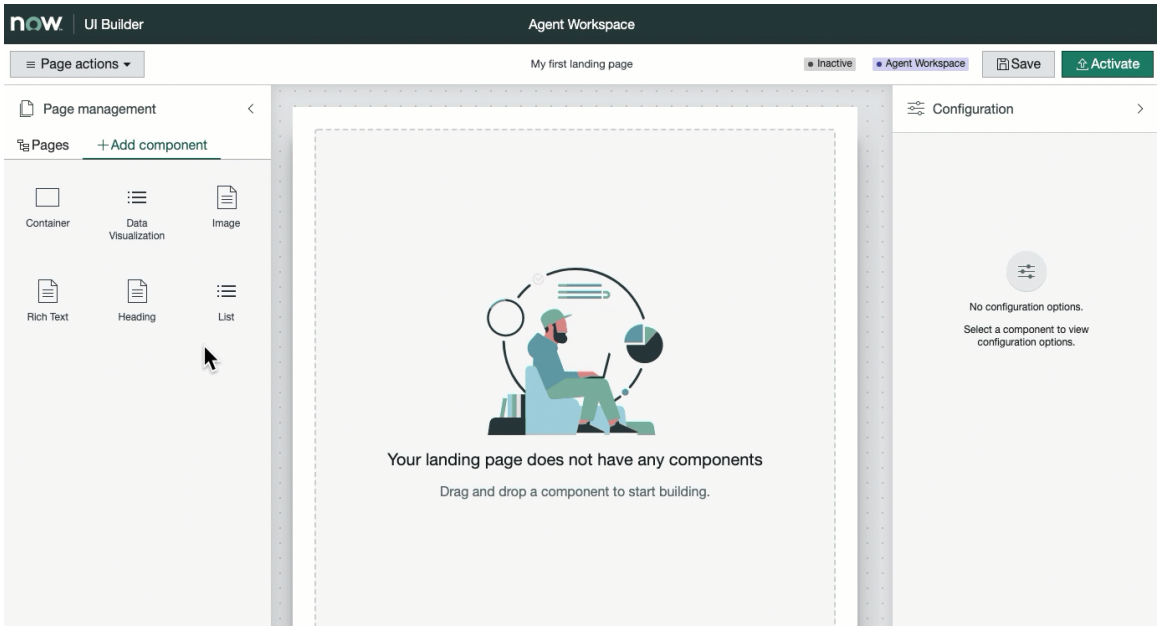
UI Builder – Übersicht

UI Builder ist ein Drag-and-Drop-Tool, mit dem Sie Arbeitsbereichskomponenten anordnen können, um benutzerdefinierte Zielseiten zu erstellen. Um eine Seite zu erstellen, müssen Sie nur Folgendes tun:

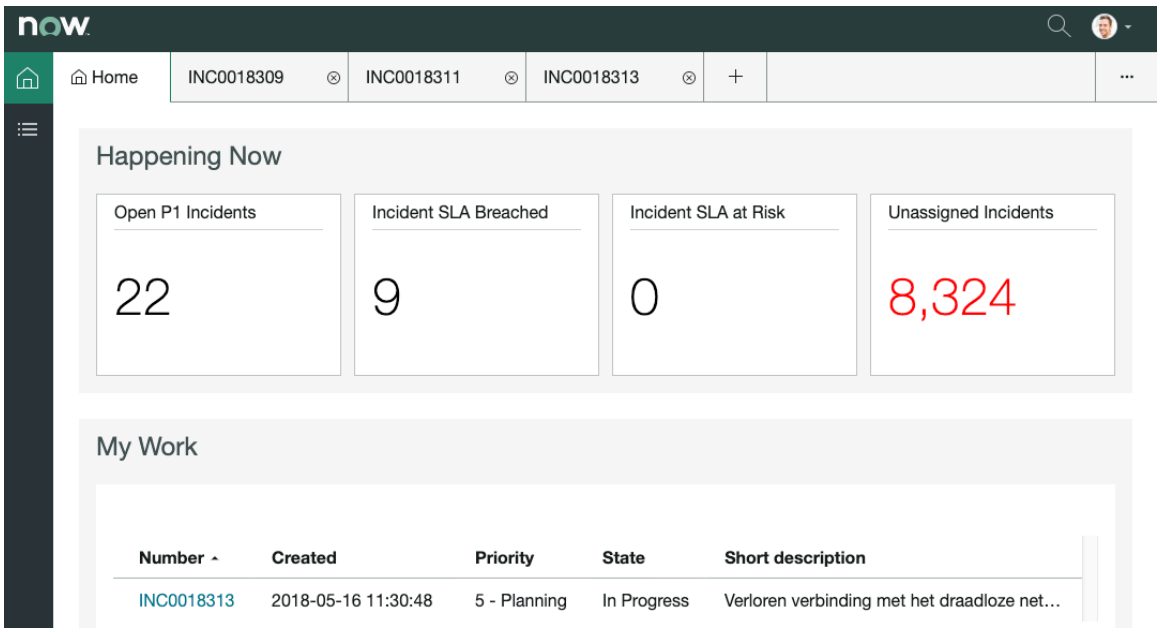
Hinweis: In der Legacy-Version von UI Builder können nur benutzerdefinierte Zielseiten erstellt werden. Informationen zum Erstellen konfigurierbarer Arbeitsbereiche finden Sie unter UI Builder .

1. Ziehen Sie Komponenten aus der Registerkarte **+Komponente hinzufügen** im Seitenverwaltungsbereich in den Bereich in der Mitte von UI Builder, der als Bühne bezeichnet wird.
2. Wählen Sie alle Komponenten aus, die Sie auf die Bühne gezogen haben. Geben Sie dann im Konfigurationsbereich Konfigurationswerte für jede ausgewählte Komponente ein.

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



Sie können Komponenten hinzufügen, entfernen und gruppieren, um eine Zielseite zu erstellen, die die wichtigen Informationen enthält, die Service Desk-Mitarbeitern beim Öffnen ihres Arbeitsbereichs angezeigt werden sollen.



Plugin

UI Builder erfordert das Plugin com.sn_ui_builder, das in neuen und aktualisierten Instanzen standardmäßig enthalten ist.

Wenn Sie auf von Ihnen erstellten Zielseiten Performance Analytics und Reporting verwenden möchten, müssen Sie das Plugin Performance Analytics aktivieren. Es ist ab Orlando standardmäßig in neuen Instanzen aktiv, aber nicht in aktualisierten Instanzen.

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

Einschränkungen

- Die Domänentrennung für UI Builder-Zielseiten entspricht derjenigen des Arbeitsbereichs.
- UI Builder funktioniert nicht auf der Mobile Platform.
- Komponenten können nicht miteinander kommunizieren.

Nächste Schritte

Verwenden Sie den Tutorial, um sich mit vertraut zu machen UI Builder.

UI Builder Zielseiten-Tutorial

Erfahren Sie, wie Sie mit dem Legacy-Element UI Builder eine anwenderdefinierte Zielseite erstellen.

Vorbereitungen

Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

Diese Aufgabe bezieht sich auf die Legacy-Version UI Builder, mit der Sie nur eine Zielseite erstellen können. Verwenden Sie die neue Version von UI Builder, um einen konfigurierbaren Arbeitsbereich zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor Sie Ihre Zielseite erstellen, sehen wir uns an, wie UI Builder funktioniert, indem wir eine vorhandene Zielseite erkunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf einen Arbeitsbereich, um ihn zu öffnen.
2. Wenn die sich öffnende Seite nicht bearbeitbar ist, klicken Sie auf den Link **hier** unter Um **diesen Datensatz zu bearbeiten, klicken Sie hier,** um die Seite bearbeitbar zu machen.
3. Klicken Sie auf **In UI Builder öffnen**.
4. Klicken Sie im Bereich Seitenverwaltung auf der Registerkarte **Seiten** auf die Zielseite **„Incident-Übersicht“**.

   Diese Zielseite wird im Phasenbereich angezeigt. Beachten Sie die Felder **Status** und **Anwendung** über dem Konfigurationsbereich. Der Status **„Aktiv“** bedeutet, dass die Zielseite derzeit verwendet wird. Das Feld **Anwendung** zeigt, dass die Zielseite von ITSM Mitarbeiterbereichverwendet wird. Wenn Sie auf Folgendes geklickt haben:

   - **deaktivieren**, ändert sich der Status in **„Inaktiv“**, und die Zielseite wird nicht mehr im Arbeitsbereich angezeigt.

     Die Schaltfläche**„Deaktivieren** “ wird durch die Schaltfläche **„Aktivieren“** ersetzt, mit der Sie die Zielseite im Arbeitsbereich veröffentlichen können.

     Normalerweise deaktivieren Sie Zielseiten, wenn Sie an ihnen arbeiten. Um beispielsweise die aktuelle Zielseite zu aktualisieren, können Sie:

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

a. Klonen Sie Ihre aktuelle Zielseite.

b. Im inaktiven Status daran arbeiten

c. Aktivieren Sie die aktualisierte Version.

d. Deaktivieren Sie die ursprüngliche Version.

◦ Mit der Schaltfläche**„Speichern“** werden alle an der Zielseite vorgenommenen Änderungen gespeichert. Wenn der **Status** :

▪ **Aktiv**, die Änderungen werden sofort im Arbeitsbereich angezeigt.

▪ **Inaktiv**, die Änderungen werden gespeichert, aber nicht veröffentlicht.

5. Klicken Sie auf die Komponenten, und sehen Sie sich an, wie sich die Konfigurationsparameter im Konfigurationsbereich ändern.
6. Klicken Sie auf **Geschehen Jetzt**.

   Der Container wird um die vier kleineren Komponenten herum sichtbar. **„Jetzt geschieht“** ist die Bezeichnung des Containers. Suchen Sie im Konfigurationsbereich unter **Bezeichnung nach**. Mithilfe von Containern werden andere Komponenten gruppiert.

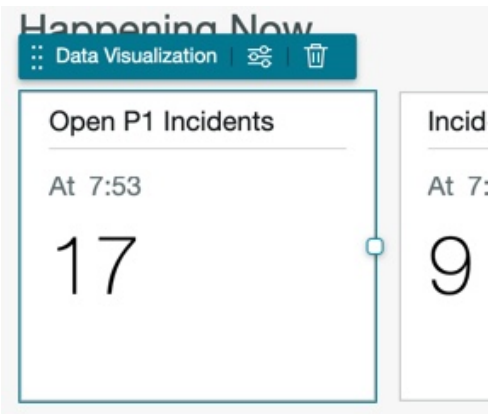
7. Schieben Sie den Schieberegler **Rahmen anzeigen** nach rechts, während der Container noch hervorgehoben ist.

   Es wird ein Rahmen angezeigt, der den Container zeigt.

8. Schieben Sie den Schieberegler **Kann reduzieren** nach rechts.

   Über dem Container wird ein Caret-Symbol ( ) angezeigt. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann auf den Textcursor klicken, um den Container und alles darin enthaltene einzuklappen.

9. Klicken Sie oben rechts im Konfigurationsbereich auf den Rechtspfeil (>), um den Bereich zu reduzieren.
10. Klicken Sie im Bereich Phase auf den Container und dann auf das zugehörige Konfigurationssymbol ( ).



Der Konfigurationsbereich wird erneut geöffnet.

Sie sehen auch das Verschieben-Symbol ( ), mit dem Sie eine Komponente hin- und herziehen können. Tu das noch nicht.

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

Der Schieberegler **Reduziert** im Konfigurationsbereich bedeutet, dass der Container zu Beginn reduziert und als Abwärtspfeil ( ) angezeigt wird, auf den Service Desk-Mitarbeiter klicken können, um den Container zu erweitern.

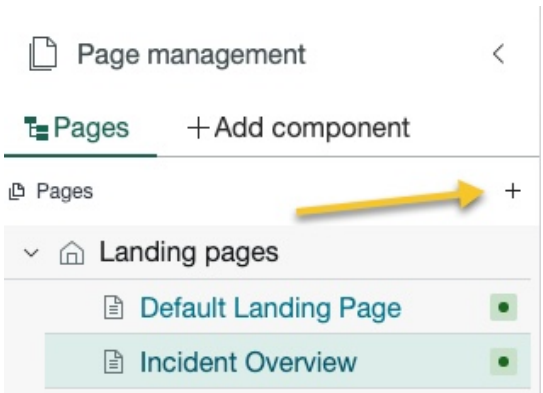
Nachdem Sie nun gesehen haben, wie die verschiedenen Teile der Anwenderoberfläche verwendet werden, schauen wir uns an, wie Sie eine Zielseite erstellen.

Tutorial zum Erstellen einer neuen Zielseite

Erstellen Sie eine neue Zielseite.

Prozedur

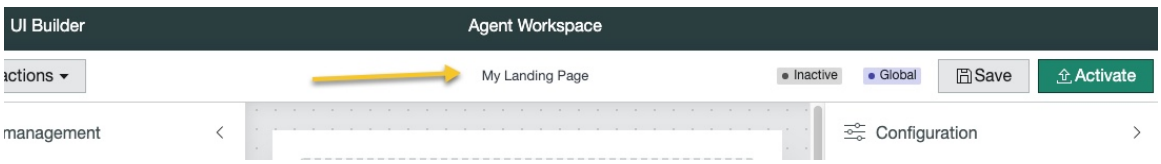
1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Seiten** auf das Pluszeichen (+), um eine neue Zielseite zu öffnen.



   Sie können auch eine neue Seite erstellen, indem Sie auf klicken **Seitenaktionen** > **+Neue Seite**.

2. Geben Sie im modalen Fenster **OK. Hier finden Sie allgemeine Informationen für diese Seite.** den Namen der Zielseite ein, und klicken Sie auf **Zielseite erstellen**.

   Dieser Titel wird allerdings nicht auf Ihrer Zielseite angezeigt, sondern über der Phase.



Tutorial zum Hinzufügen und Konfigurieren von Komponenten

Fügen Sie -Komponenten auf einer -Zielseite hinzu, und konfigurieren Sie sie.

Prozedur

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **+Komponente hinzufügen**, und ziehen Sie eine Bildkomponente in den Bereich Phase.

   Im Konfigurationsbereich werden Parameter für das Bild angezeigt.

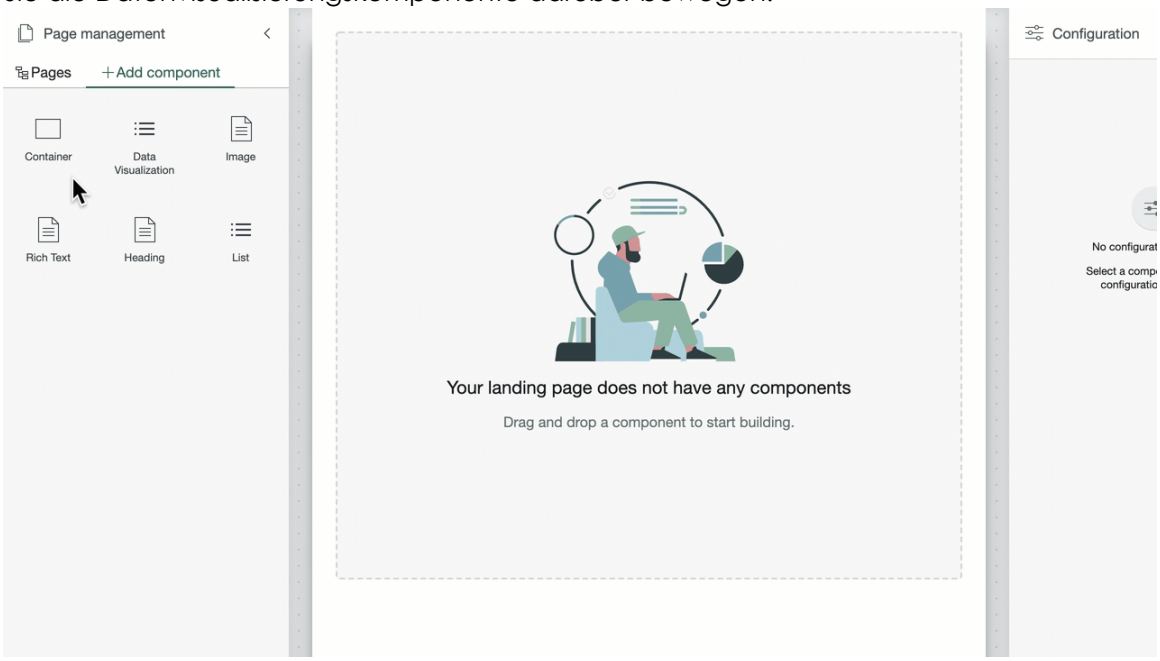
2. Ziehen Sie eine Datenvisualisierungskomponente weit unter das Bild, und legen Sie sie ab.

   Die Komponente wird nicht im Phasenbereich angezeigt.

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

3. Ziehen Sie eine Datenvisualisierungskomponente über die Bildkomponente, aber lassen Sie sie nicht ablegen.
   Verschieben Sie die Datenvisualisierungskomponente an den Rändern der Bildkomponente.

   Die Seite der Bildkomponente wird hervorgehoben, wenn Sie die Datenvisualisierungskomponente darüber bewegen.



4. Halten Sie die Datenvisualisierungskomponente über die linke Seite des Bildes, und lassen Sie sie ablegen.

   Die Datenvisualisierungskomponente wird links neben der Bildkomponente angezeigt.

5. Klicken Sie auf das Verschieben-Symbol ( ) über der Datenvisualisierungskomponente, ziehen Sie es über den unteren Rand der Bildkomponente und legen Sie es ab.

   Jetzt wissen Sie, wie Sie eine Komponente im Zielbereich verschieben. Die Datenvisualisierungskomponente ist leer. Füllen Sie es aus, damit es sichtbar ist.

6. Geben Sie im Konfigurationsbereich im Feld **Bericht** den Wert `incident`ein.

   Eine Typeahead-Liste möglicher Einträge wird angezeigt.

7. Klicken Sie in der Liste **auf Incidents nach Priorität öffnen**.
   Dieser Bericht wird in der Komponente geöffnet.

8. Löschen Sie im Konfigurationsbereich **Offene Incidents nach Priorität,** und geben Sie im Feld **PA-Widget** den Wert `incident`ein.
   Eine Typeahead-Liste möglicher Einträge wird angezeigt. Diese Einträge sind Performance Analytics (PA)-Widgets.

   Sie können nur eine Datenvisualisierung in die Komponente einfügen. Sie können also entweder einen Bericht oder ein PA-Widget anzeigen, aber nicht beides. Wenn Sie Einträge für einen Bericht und ein PA-Widget eingeben, zeigt UI Builder nur den Bericht an.

   Sie wissen jetzt, wie Komponenten auf einer Zielseite hinzugefügt und angeordnet werden. Sehen wir uns nun an, wie sie gruppiert werden.

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

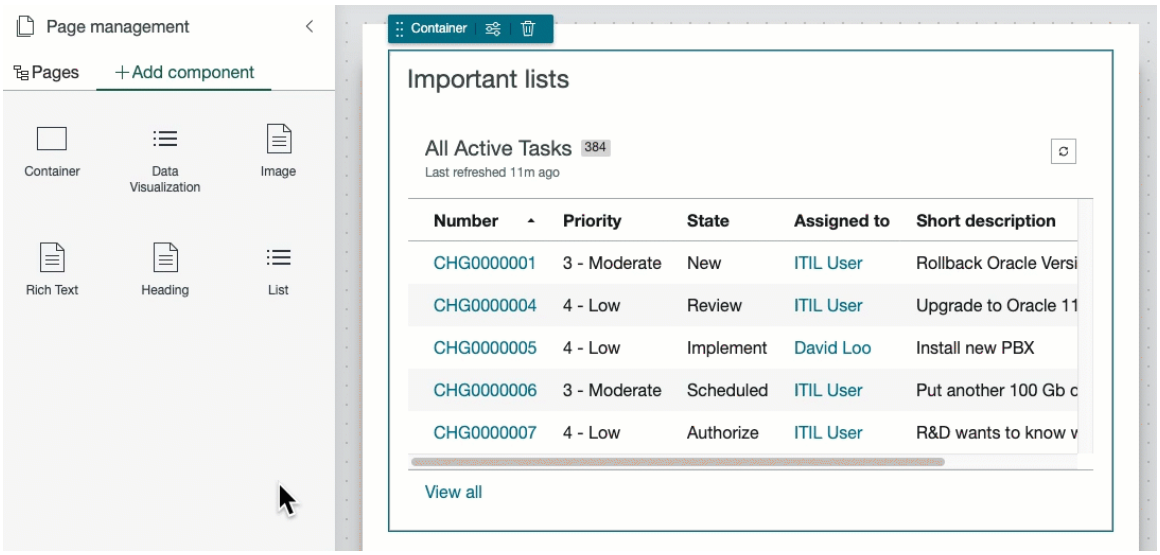
Tutorial zum Gruppieren und Anordnen von Komponenten

Gruppieren und ordnen Sie Komponenten auf einer Zielseite.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Seitenaktionen**, wählen Sie **Seite löschen**, und bestätigen Sie dann den Löschvorgang.
2. Wählen Sie die Datenvisualisierungskomponente aus, klicken Sie auf das Papierkorbsymbol ( ) und dann auf das Häkchensymbol zum Löschen ( ) über der Komponente, um sie zu entfernen.
   Sie haben jetzt Komponenten auf einer Zielseite gelöscht. Wenn Sie möchten, können Sie die Bildkomponente auch entfernen.
3. Ziehen Sie eine Containerkomponente in den Bereich Phase.
4. Geben Sie im Komponentenbereich einen Wert im Feld **Bezeichnung** für den Container ein, und schieben Sie den Schieberegler **Rahmen anzeigen** nach rechts, damit Sie den Container sehen können.
5. Fügen Sie im Feld **Bezeichnung** einen Titel für den Container hinzu, z. B. `Wichtige Listen`.
6. Ziehen Sie eine Listenkomponente in den Container.
7. Geben Sie im Bereich Komponente im Feld **Tabelle** einen Wert für die Tabelle ein, aus der die Liste der Datensätze stammt, z. B. `Incident`.
8. Ziehen Sie eine weitere Listenkomponente in den Container.

   Sie können die Liste innerhalb oder außerhalb des Containers ablegen. Legen Sie sie im Container ab.



9. Geben Sie im Komponentenbereich im Feld **Tabelle** einen Wert für eine andere Tabelle ein, aus der die Liste der Datensätze stammt, z. B. Aufgabe.

   Sie haben jetzt zwei Listenkomponenten in einer Containerkomponente, deren Bezeichnung die Listen beschreibt.

10. Fügen Sie weiterhin Komponenten innerhalb oder außerhalb des Containers hinzu, und verwenden Sie das Verschieben-Symbol ( ), um die Komponenten hin und her zu ziehen, damit Sie sich an das Hinzufügen, Löschen, Verschieben und Gruppieren von Komponenten geleiten können.

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

11. Klicken Sie auf **Speichern**.

    Wenn Sie eine echte Zielseite erstellen würden, klicken Sie auch auf **Aktivieren**. Da Sie in diesem Lernprogramm keine richtige Zielseite erstellen, löschen wir diese Übungszielseite.

Zielseite löschen – Tutorial

Löschen Sie eine Zielseite.

Prozedur

1. Markieren Sie auf der Registerkarte **Seiten** Ihre Zielseite.
2. Klicken Sie unter **Seitenaktionen** auf **Seite löschen**.

Nächste Maßnahme

Sie haben jetzt eine Vorstellung von der Verwendung von UI Builder. Sie sind bereit, Ihre erste Zielseite zu erstellen.

Benutzerdefinierte Zielseite in UI Builder erstellen

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Zielseite, um Service Desk-Mitarbeitern die wichtigen Aufgaben zu zeigen, die sie ausführen können.

Vorbereitungen

Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

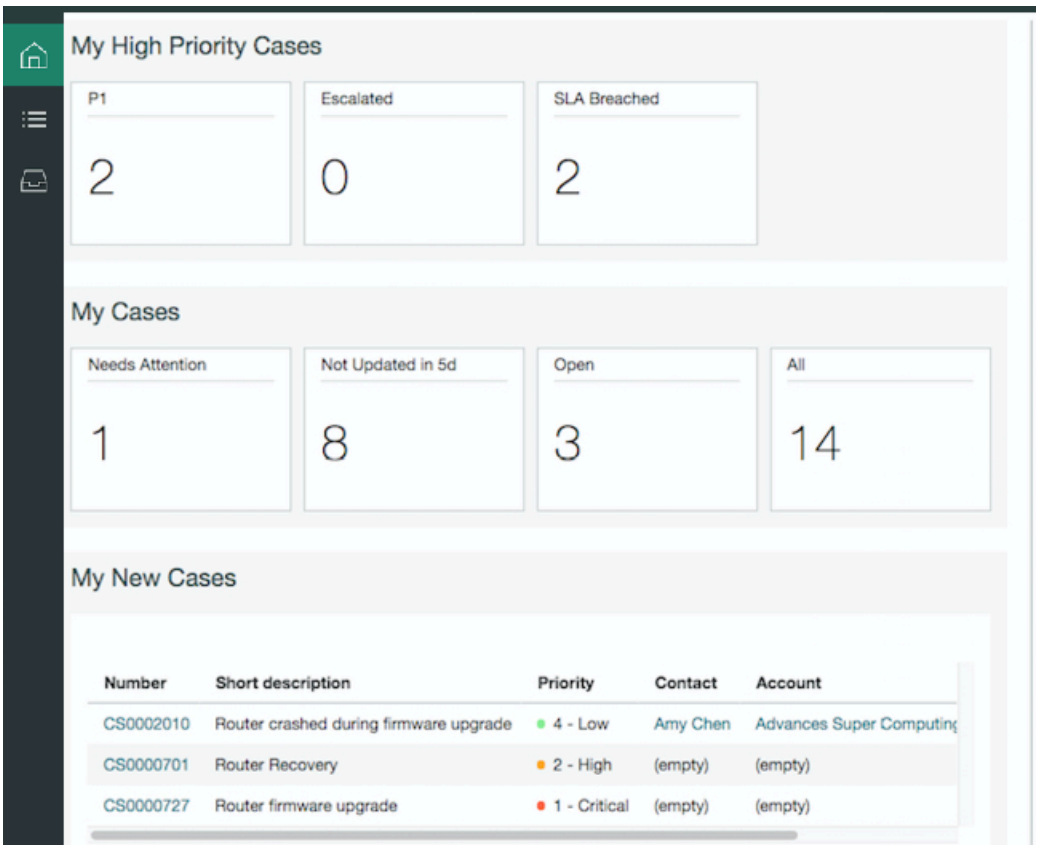
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Zielseite ist der erste Blick eines Service Desk-Mitarbeiters auf seinen Arbeitsbereich. Füllen Sie die Zielseite mit dem Mindestmaß an Informationen, das Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um mit der Arbeit an den wichtigsten Aufgaben beginnen zu können. Ihre Instanz muss mindestens eine Zielseite haben.

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

Zielseite

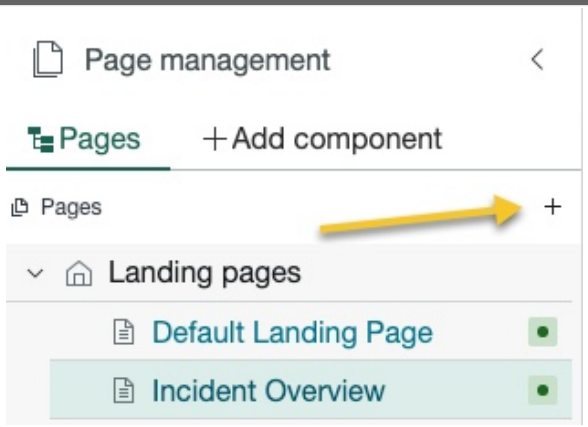


Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf einen Arbeitsbereich.
2. Wenn die Seite, die geöffnet wird, nicht bearbeitbar ist, klicken Sie auf den Link **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier.**
3. Klicken Sie auf **In UI Builder öffnen**.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um eine Zielseite zu erstellen.

Aufgabe	Vorgehensweise
Zielseite ohne Komponenten erstellen	**a.** Klicken Sie auf **Seitenaktionen**, und wählen Sie **+Neue Seite** aus. Sie können auch auf das Pluszeichen (+) auf der Registerkarte **Seiten** klicken.

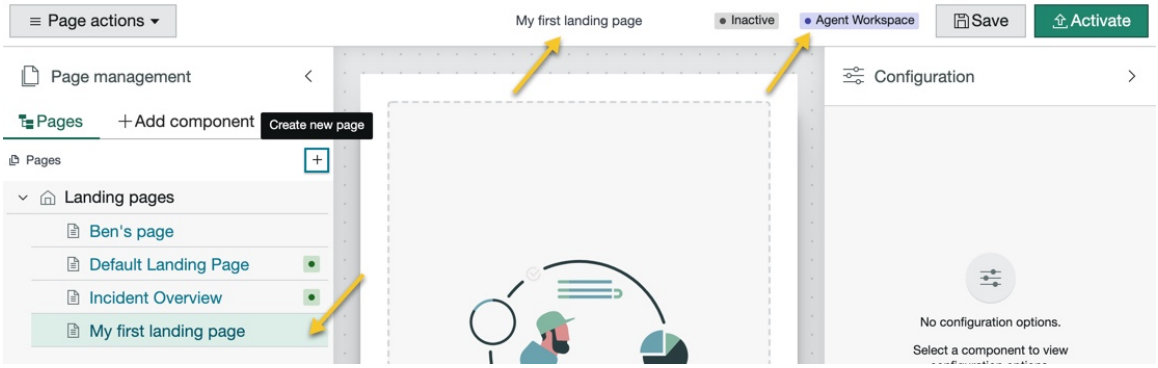
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Aufgabe	Vorgehensweise
	 **b.** Geben Sie im modalen Fenster unter **Enter the name of your landing page** (Name der Zielseite eingeben) den Namen der neuen Zielseite ein. **c.** Geben Sie im Feld **Anwendung** an, in welchen Anwendungen diese neue Zielseite angezeigt werden soll. **d.** Geben Sie im Feld **Schutz** eine Richtlinie an. **Keine** – Jeder kann die Zielseite anzeigen und ändern. **Schreibgeschützt –**Ermöglicht jedem, die Zielseite anzuzeigen, aber nicht zu ändern. **Geschützt** – Verhindert, dass andere außer Ihnen die Zielseite anzeigen oder ändern können. In allen diesen Optionen kann der Seitenersteller die Zielseite anzeigen und ändern.
Zielseite kopieren, um sie als Ausgangspunkt für eine neue Zielseite zu verwenden	**a.** Klicken Sie auf **Seiten**, und klicken Sie auf die Zielseite, die Sie kopieren möchten. **b.** Klicken Sie auf **Seitenaktionen**, und wählen Sie **Seite kopieren** aus. **c.** Geben Sie im modalen Fenster unter **Enter the name of your landing page** (Name der Zielseite eingeben) den Namen der neuen Zielseite ein. **d.** Geben Sie im Feld **Anwendung** an, in welchen Anwendungen diese neue Zielseite angezeigt werden soll. **e.** Geben Sie im Feld **Schutz** eine Richtlinie an. **Keine** – Jeder kann die Zielseite anzeigen und ändern. **Schreibgeschützt –**Ermöglicht jedem, die Zielseite anzuzeigen, aber nicht zu ändern. **Geschützt** – Verhindert, dass andere außer Ihnen die Zielseite anzeigen oder ändern können. In allen diesen Optionen kann der Seitenersteller die Zielseite anzeigen und ändern. **f.** Klicken Sie auf **Kopie erstellen**.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Example:
Im folgenden Beispiel sehen Sie die beiden Stellen, an denen für **Enter the name of your landing page** (Name der Zielseite eingeben) der Wert `My first landing page` zu sehen ist und wo für **Anwendung** der Wert `Agent Workspace` angezeigt wird.

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



Nächste Maßnahme

Nachdem Sie nun eine Zielseite erstellt haben, können Sie ihr Komponenten hinzufügen.

Einer Zielseite in UI Builder Komponenten hinzufügen

Ziehen Sie Komponenten per Drag-and-Drop in den Bereich „Phase“, um eine Zielseite zu erstellen.

Vorbereitungen

Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

- Sie müssen eine Zielseite erstellt haben.
- Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

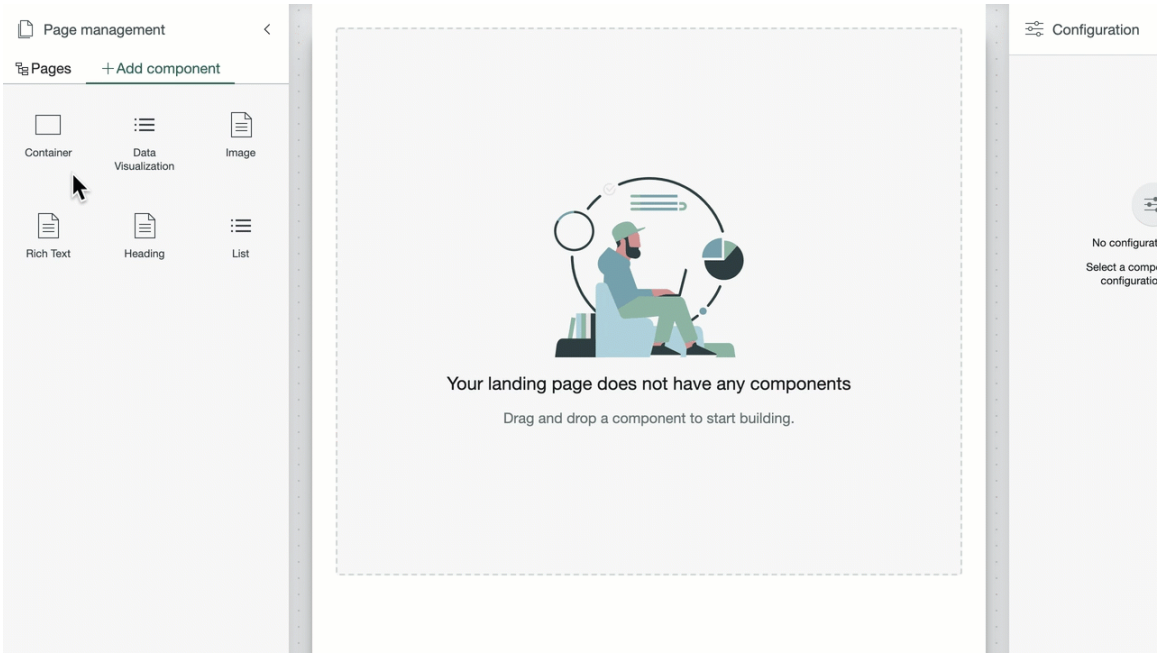
Sie fügen Komponenten zu Zielseiten hinzu, indem Sie Komponenten per Drag-and-Drop aus der Registerkarte **+Komponente hinzufügen** in den Bereich „Phase“ ziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf einen Arbeitsbereich, um ihn zu öffnen.
2. Wenn die Seite, die geöffnet wird, nicht bearbeitbar ist, klicken Sie auf den Link **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier**.
3. Klicken Sie auf **In UI Builder öffnen**.
4. Klicken Sie im Seitenverwaltungsbereich auf der Registerkarte **Seiten** auf die Zielseite, der Sie Komponenten hinzufügen möchten.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **+Komponente hinzufügen**, um die Liste der Komponenten zu öffnen, die Sie Ihrer Zielseite hinzufügen können.
6. Fügen Sie Komponenten zu Zielseiten hinzu, indem Sie jeweils eine Komponente aus der Registerkarte **+Komponente hinzufügen** in den Bereich „Phase“ ziehen.

   Wenn Sie eine Komponente ziehen, klicken Sie zuerst darauf, um sie auszuwählen. Wenn die Komponente ausgewählt ist, wird ein Rahmen um sie herum sichtbar. Wenn Sie Komponenten im Bereich „Phase“ ablegen, stellen Sie sicher, dass Sie auf eine Komponente zeigen, die sich bereits auf der Zielseite befindet. Anhand von Hervorhebungen können Sie erkennen, wo Sie die Komponente ablegen können. Weitere Informationen zum Drag-and-Drop finden Sie im Tutorial.

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



Die folgenden Komponenten können Sie hinzufügen:

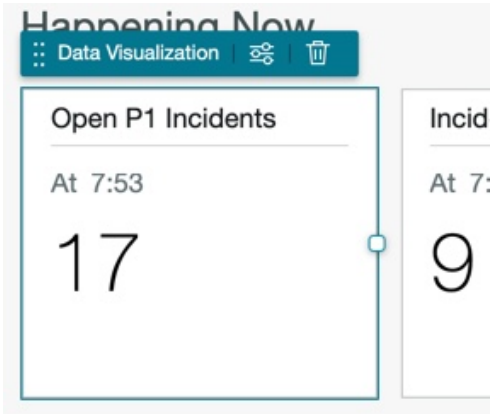
- Container: Container, in dem Sie andere Komponenten gruppieren können, z. B. eine Überschrift und zwei Datenvisualisierungsberichte. Weitere Informationen finden Sie unter Containerkomponente in UI Builder.
- Berichts-/PA-Widget – Performance Analytics und Reporting-Visualisierungen. Diese Werte können regelmäßig aktualisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Datenvisualisierungskomponente .
- Bild – Bild. Weitere Informationen finden Sie unter Bildkomponente in UI Builder.
- Rich-Text: Zeichenfolge, die an beliebiger Stelle auf der Zielseite verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Rich-Text-Komponente in UI Builder.
- Datenvisualisierung: Neue Berichtsvisualisierungen und Visualisierungen aus vorhandenen Berichten und Widgets. Diese Werte können regelmäßig aktualisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Containerkomponenten in UI Builder .
- Überschrift: Zeichenfolge, die als Titel einer Zielseite verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Überschriftenkomponente in UI Builder.
- Liste: Liste der Datensätze, die aus einer einzelnen Tabelle stammen. Weitere Informationen finden Sie unter Listenkomponente in UI Builder.

7. Wahlweise: So entfernen Sie eine Komponente von Ihrer Zielseite:

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

a. Klicken Sie auf die Komponente und dann auf das eingeblendete Papierkorbsymbol ( ).

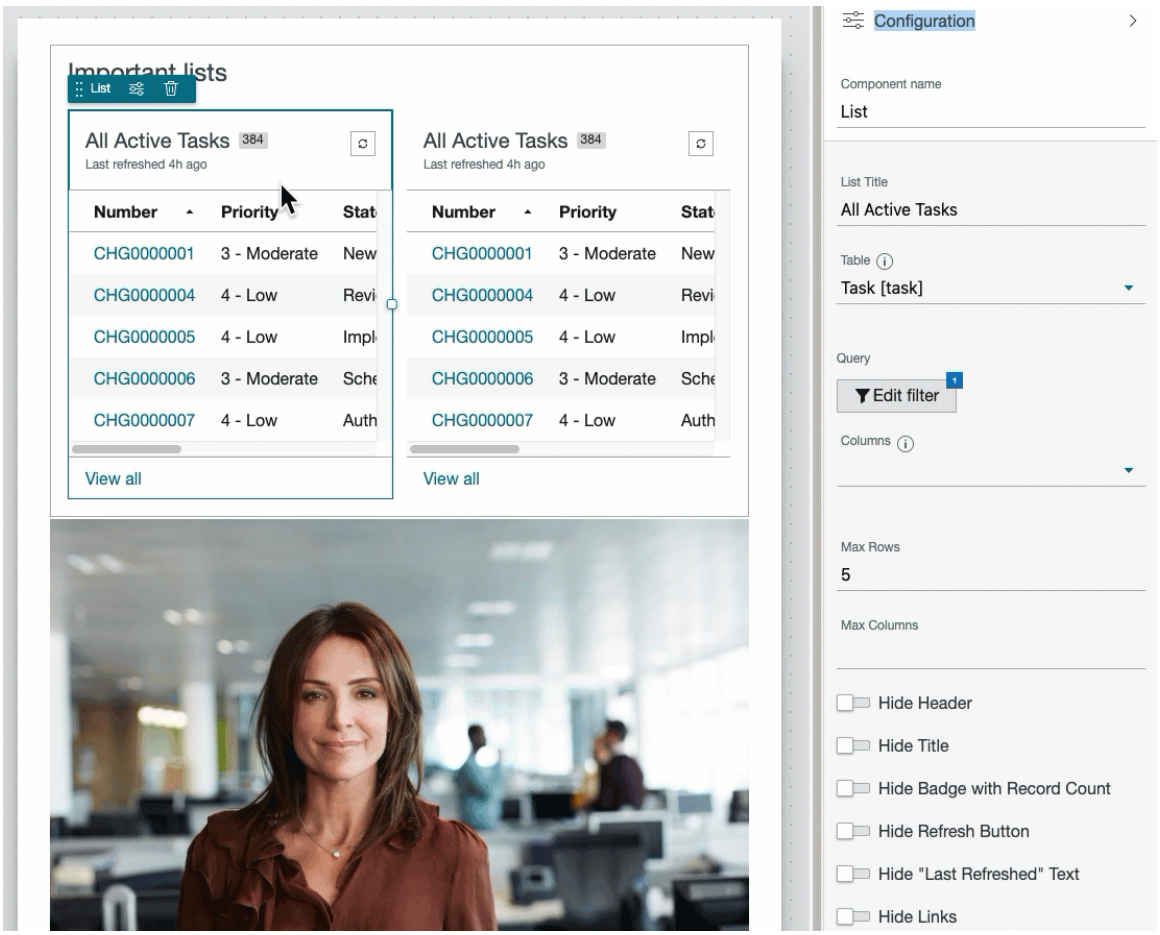
(Optional)



b. Bestätigen Sie den Löschvorgang, indem Sie im Popup-Fenster „Element löschen?“ auf das Häkchensymbol ( ) klicken.

8. Wahlweise: Um eine Komponente zu verschieben, klicken Sie darauf, verwenden Sie Ihre Maus, um das Verschieben-Symbol ( ) zu greifen, und ziehen Sie die Komponente an eine neue Position.

9. Klicken Sie auf jede Komponente im Bereich „Phase“, und geben Sie Werte für die Komponenteneigenschaften ein, die im Konfigurationsbereich angezeigt werden.



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

Beschreibungen der Komponenteneigenschaften finden Sie unter Komponentenreferenz für UI Builder.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.
11. Wenn Sie bereit sind, die Zielseite zu verwenden, klicken Sie auf **Aktivieren**.

Zielseite in UI Builder umbenennen

Weisen Sie einer Zielseite einen Namen zu, der ihren Zweck besser beschreibt.

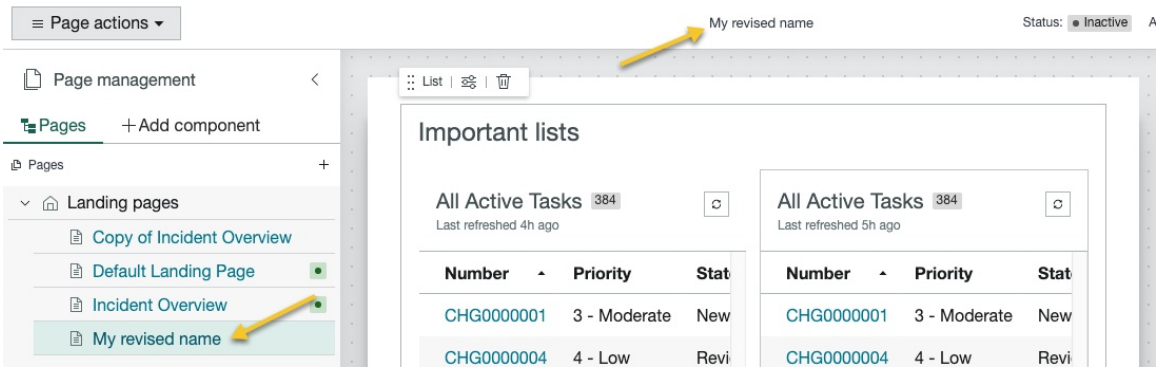
Vorbereitungen

Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

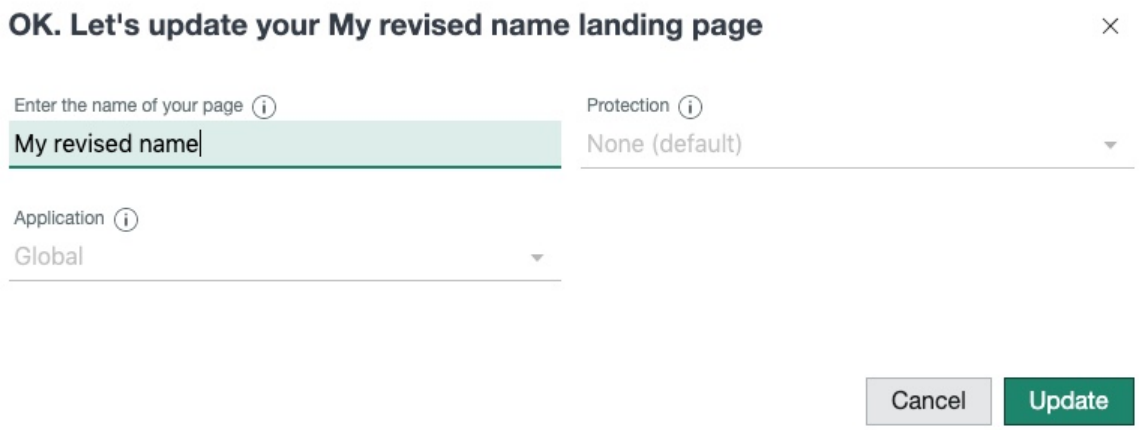
Sie können den Namen Ihrer Zielseite ändern, aber nicht ihre Eigenschaften, z. B. die mit der Zielseite verknüpfte Anwendung. Der Name der Zielseite wird auf der Zielseite selbst nicht angezeigt. Er wird nur über dem Bühnenbereich und auf der Registerkarte **Seiten** in UI Builder angezeigt, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Um auf Ihrer Zielseite einen Namen anzuzeigen, fügen Sie eine Überschriftenkomponente hinzu.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf einen Arbeitsbereich.
2. Wenn die Seite, die geöffnet wird, nicht bearbeitbar ist, klicken Sie auf den Link **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier.**
3. Klicken Sie auf **In UI Builder öffnen**.
4. Klicken Sie im Seitenverwaltungsbereich auf der Registerkarte **Seiten** auf die Zielseite, die Sie ändern möchten.
5. Klicken Sie auf **Seitenaktionen**, und wählen Sie **Seiteneigenschaften bearbeiten** aus.
6. Ändern Sie unter **Enter the name of your page** (Name der Seite eingeben) den Namen der Zielseite.

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



Dieser Screenshot zeigt, dass der Name der neuen Zielseite `My revised name` lautet.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zielseite in UI Builder löschen

Löschen Sie eine Zielseite, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

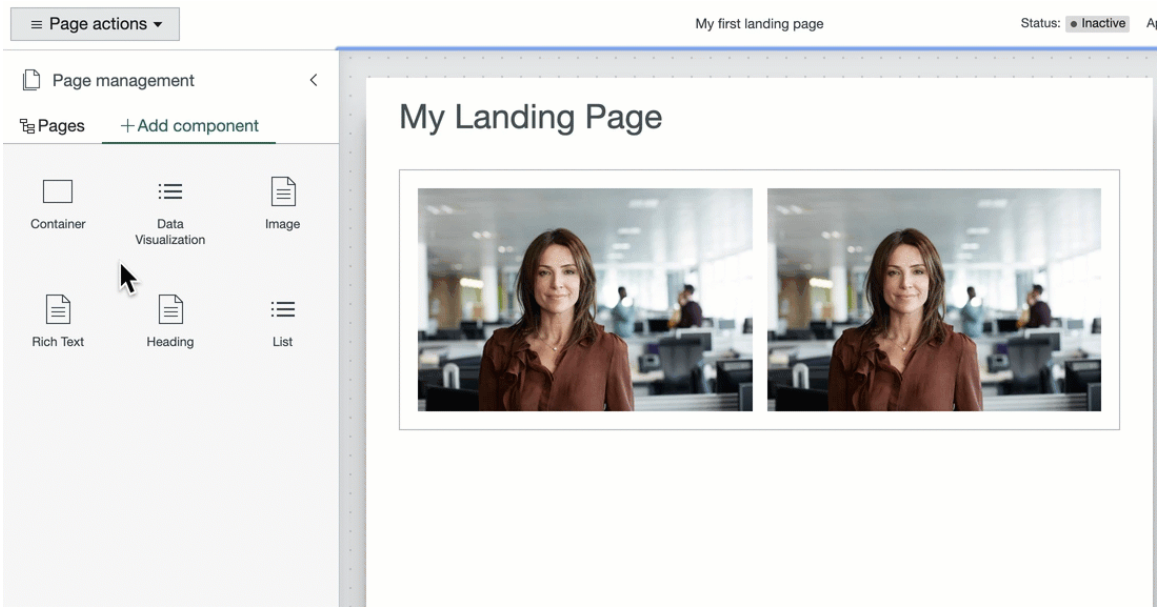
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche** und klicken Sie auf einen Arbeitsbereich.
2. Wenn die Seite, die geöffnet wird, nicht bearbeitbar ist, klicken Sie auf den Link **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier.**
3. Klicken Sie auf **In UI Builder öffnen**.
4. Klicken Sie im Seitenverwaltungsbereich auf der Registerkarte **Seiten** auf die Zielseite, die Sie löschen möchten.
5. Klicken Sie auf **Seitenaktionen**, und wählen Sie **Seite löschen** aus.

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

6. Bestätigen Sie den Löschvorgang.



Komponentenreferenz für UI Builder

Die Informationen in den folgenden Abschnitten helfen Ihnen, die Parameter für die -Komponentenzu verstehen, die in UI Builderverwendet werden.

Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Builder dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

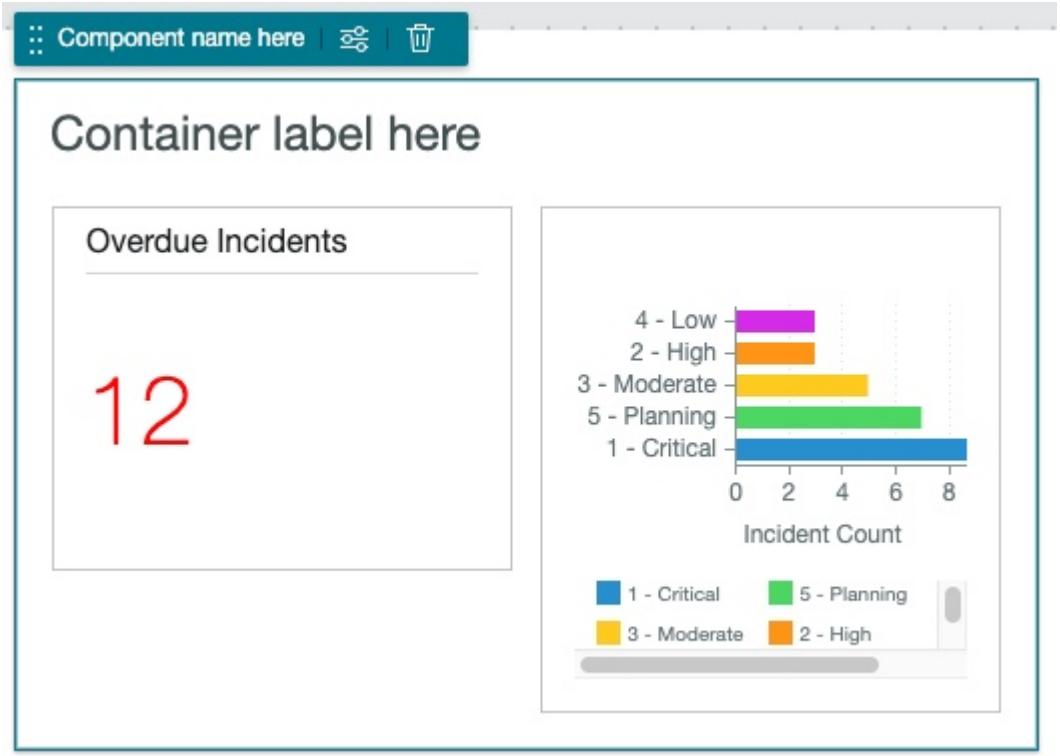
Containerkomponenten in UI Builder

Verwenden Sie eine Containerkomponente in UI Builder, um andere, ähnliche Komponenten zu gruppieren, z. B. mehrere Datenvisualisierungskomponenten. Sie können einem Container einen Titel hinzufügen, damit Service Desk-Mitarbeiter den Grund für die Gruppierung verstehen.

Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

Sie können jede Komponente in eine Containerkomponente einfügen. Der Container verfügt über eine Bezeichnung, anhand derer Service Desk-Mitarbeiter die Gruppierung der anderen Komponenten verstehen. Im folgenden Beispiel enthält der Container zwei Datenvisualisierungskomponenten.

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



In der folgenden Tabelle werden die Parameter der Containerkomponente erläutert.

Parameter der Containerkomponente

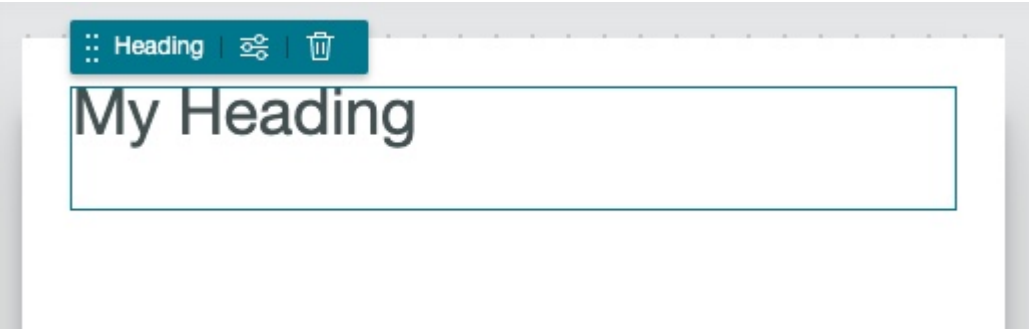
Parameter	Beschreibung
Komponentenname	Name, der in den Komponentensteuerelementen über einer Komponente im Phasenbereich angezeigt wird. Die maximale Anzahl von Zeichen beträgt 18.
Bezeichnung	Zeichenfolge, die als Titel für den Container angezeigt wird. Siehe „Containerbezeichnung hier“ in der vorherigen Abbildung.
Typ	Stilkomponente. Verwenden Sie den **Visualisierungentyp**, um den Container abzudecken und dadurch die darin enthaltenen Komponenten hervorzuheben.
Typ	Stilkomponente. Verwenden Sie den Typ **Neutral-1**, um den Container abzudecken. Verwenden Sie den Typ **„Neutral-0“**, um zu verhindern, dass der Container abgeschwärzt wird. Beide Werte überschreiben den **Visualisierungentyp**.
Rand anzeigen	Umschalten, um eine Gliederung um eine Komponente anzuzeigen oder auszublenden. Der Containerrahmen ist dunkler und breiter als die anderen Komponentenrahmen.
Kann reduzieren	Umschalten, um das Reduzieren einer Komponente zu aktivieren/deaktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, wird in der Komponente ein Caret-Symbol ( ) angezeigt, auf das ein Benutzer klicken kann, um die Komponente zu reduzieren.
Eingeklappt	Umschalten, um die Komponente in einem reduzierten Status zu starten oder nicht zu starten. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die reduzierte Komponente als Abwärtspfeil (“) auf der Zielseite angezeigt.

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

Überschriftenkomponenten in UI Builder

Fügen Sie Ihrer Zielseite mithilfe einer Header-Komponente einen Titel hinzu.

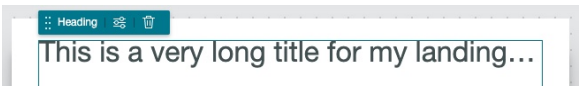
Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .



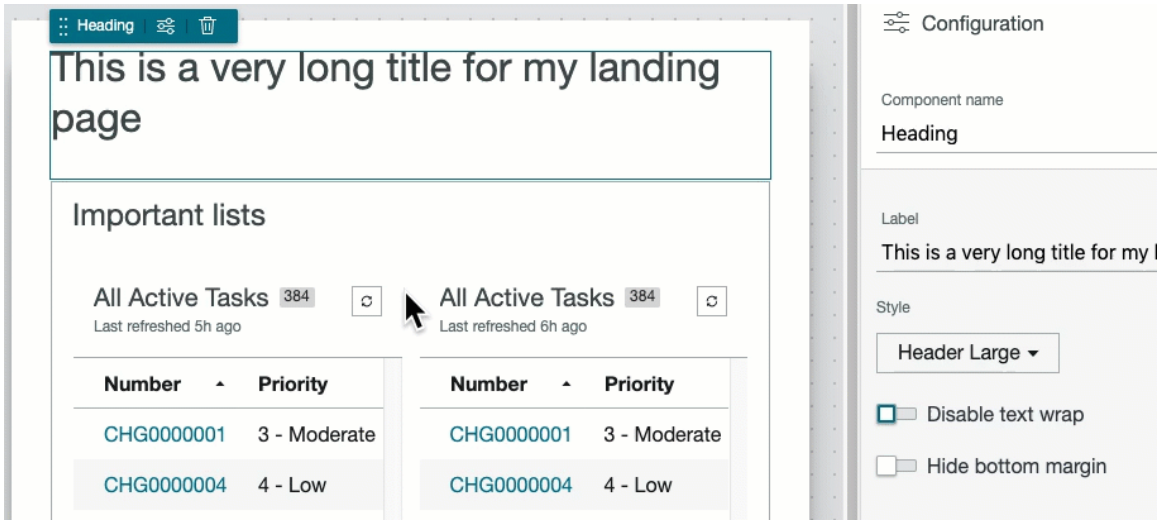
Die Abbildung zeigt die Überschrift „My Heading“ (Meine Überschrift) als Titel für eine Zielseite.

In der folgenden Tabelle werden die Parameter der Überschriftenkomponente erläutert.

Parameter der Überschriftenkomponente

Parameter	Beschreibung
Komponentenname	Name, der in den Komponentensteuerelementen über einer Komponente im Phasenbereich angezeigt wird. Die maximale Anzahl von Zeichen beträgt 18.
Bezeichnung	Text der Überschrift.
Stil	Größe des Überschriftentexts.
Textumbruch deaktivieren	Umschalten, um den Überschriftentext umzubrechen oder nicht. Wenn Sie für den Überschriftentext keinen Umbruch festlegen und die Überschrift breiter als die Zielseite ist, schneidet UI Builder das Ende der Überschrift ab und fügt Auslassungspunkte an. Wenn der Benutzer die Zielseite erweitert, wird mehr vom Text der Überschrift angezeigt. 
Unteren Rand ausblenden	Umschalten, um eine Leerzeile unter dem Überschriftentext anzuzeigen oder auszublenden.

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

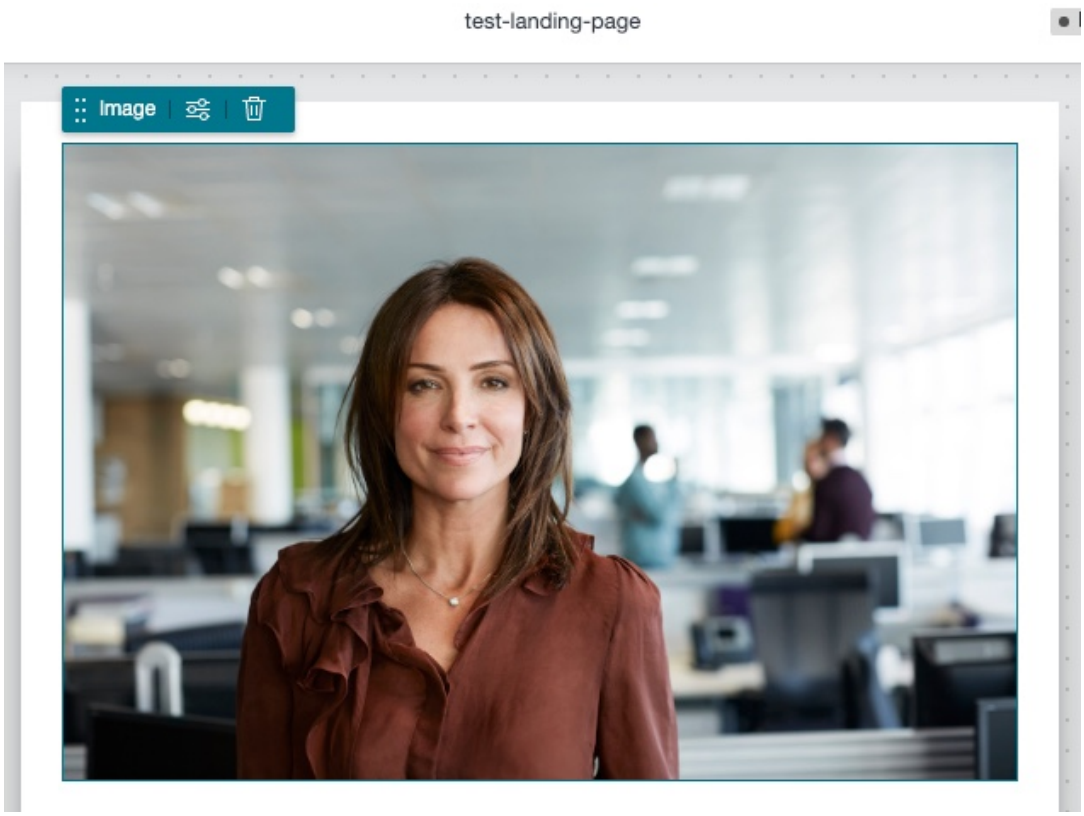


Bildkomponenten in UI Builder

Fügen Sie Ihrer Zielseite Bilder mit einer Bildkomponente hinzu.

Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

Wenn Sie das Symbol der Bildkomponente (Image) in den Phasenbereich ziehen, wird ein Archivbild angezeigt, das Sie ändern und in der Größe ändern können. Sie können das Archivbild ändern, indem Sie die URL Ihres Bildes angeben.



In der folgenden Tabelle werden die Parameter der Bildkomponente erläutert.

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

Bildkomponentenparameter

Parameter	Beschreibung
Komponentenname	Name, der in den Komponentensteuerelementen über einer Komponente im Phasenbereich angezeigt wird. Die maximale Anzahl von Zeichen beträgt 18.
Alt-Text	HTML-Alt-Element, das Bilder so bezeichnet, dass sie WCAG-konform sind.
Bild-URL	URL für das Bild.
Anpassen	Steuerelement für die Bildgröße. • **Erweitern, um Zooms auf der X- und Y-Achse des Bildes proportional auszufüllen,** sodass das Bild den Container ausfüllt. • **Durch Dehnen wird** das Bild so vergrößert, dass der Container gefüllt wird, aber das Bild wird nicht proportional erweitert. • **Originalgröße beibehalten** zeigt das Bild in seiner Originalgröße an, die größer oder kleiner als der Container sein kann.
Position	Speicherort des Bildes im Container. Beispiel: **Unten rechts** wird das Bild rechts unten im Container platziert. Dieser Parameter funktioniert nur, wenn das Image kleiner als der Container ist.
Höhe	Höhe des Bildes gemessen an der Anzahl der Pixel hoch. Wenn diese Höhe kürzer als die Bildhöhe ist, schneidet der Parameter den oberen Rand des Bilds ab. Die Breite wird nicht proportional reduziert.

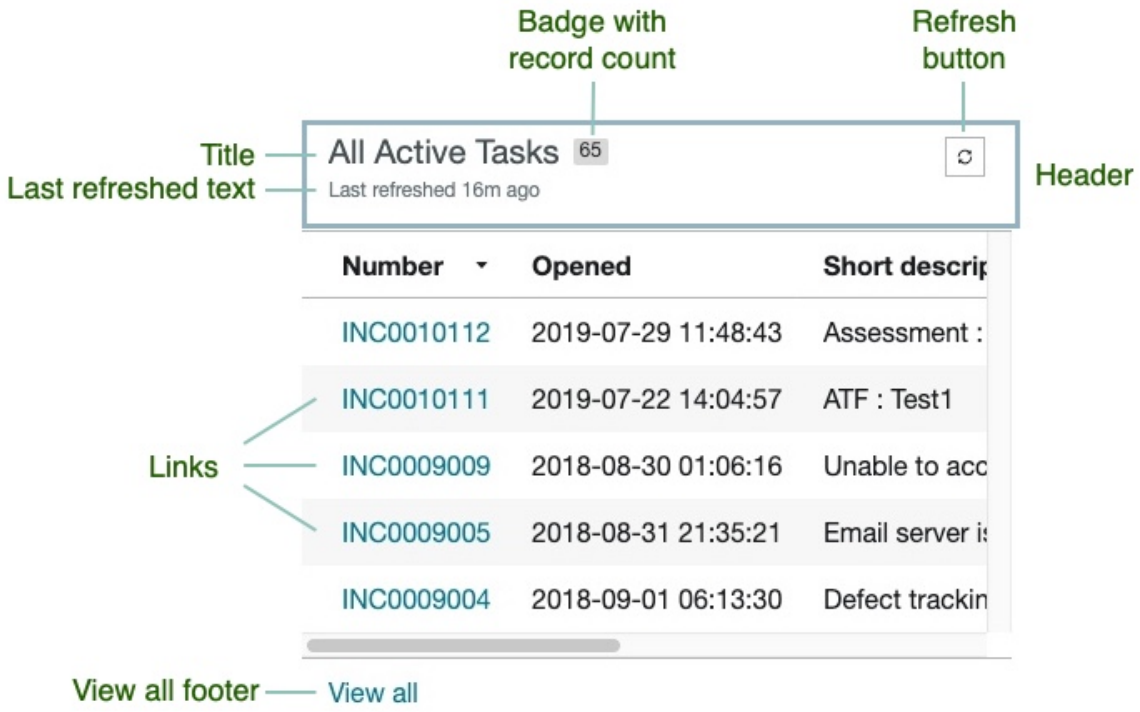
Listen Sie Komponenten in auf UI Builder

Verwenden Sie eine Listenkomponente, um Ihrer Zielseite Listen hinzuzufügen.

Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

Wenn Sie das Listenkomponentensymbol ( ) in den Phasenbereich ziehen, wird eine Beispielliste angezeigt. Listenkomponenten haben die folgenden Teile:

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



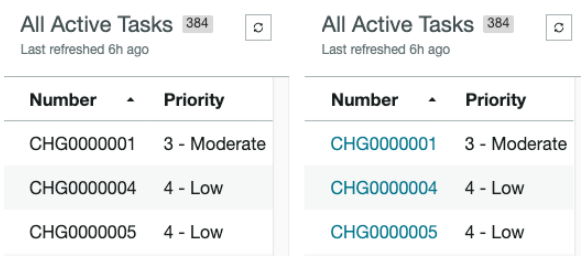
In der folgenden Tabelle werden die Listenkomponentenparameter erläutert. Verwenden Sie das vorherige Bild für die Position der Parameterwerte in der Listenkomponente.

Listen Sie Komponentenparameter auf

Parameter	Beschreibung
Komponentenname	Name, der in den Komponentensteuerelementen über einer Komponente im Phasenbereich angezeigt wird. Die maximale Anzahl von Zeichen beträgt 18.
Listentitel	Titel Ihrer Liste.
Tabelle	Datenbanktabelle, aus der die in der Liste angezeigten Datensätze stammen.
Abfrage	Schaltfläche zum Öffnen des Bedingungsgenerators, mit dem Sie die in der Liste enthaltenen Datensätze filtern können. Beispielsweise können Sie nur Listendatensätze aus **der Tabelle** anzeigen, die die folgenden Bedingungen erfüllen: **„Aktiv“ ist „true“** und **„Priorität“ ist 1 – Kritisch**. Das Abzeichen- und das Anzahlsymbol ( ) zeigen die Anzahl der angewendeten Filter an. Wenn kein Abzeichen vorhanden ist, sind keine Filter vorhanden.
Spalten	Anzahl der Spalten, die anstelle der Standardspalten in der Liste angezeigt werden sollen. Verwenden Sie den Parameter mehrmals, um mehrere Spalten anzuzeigen.
Max. Zeilen	Maximale Anzahl von Zeilen, die Sie für die Anzeige in der Liste angeben. Der Standardwert ist 5. Der Höchstwert ist 100.
Max. Spalten	Maximale Anzahl der Spalten, die Sie für die Anzeige in der Liste angeben. Der Standardwert ist 5. Wenn die Anzahl der Spalten größer als der Wert dieses Parameters ist, werden nur die ersten Spalten angezeigt.

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

Listen Sie Komponentenparameter auf (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
Header ausblenden	Umschalten, um Listenheader anzuzeigen oder auszublenden.
Titel ausblenden	Umschalten, um den Titel der Liste anzuzeigen oder auszublenden.
Abzeichen mit Datensatzanzahl ausblenden	Umschalten, um das Abzeichen und die Datensatzanzahl der Liste anzuzeigen oder auszublenden. Die Zahl ist die Gesamtzahl der Datensätze in der Liste. In der aktuellen Anzeige sind möglicherweise nur einige Datensätze zu sehen.
Schaltfläche „Aktualisieren“ ausblenden	Umschalten, um die Aktualisierungsschaltfläche ein- oder auszublenden.
Text „Zuletzt aktualisiert“ ausblenden	Umschalten, um den Text „Zuletzt aktualisiert“ ein- oder auszublenden.
Links ausblenden	Legen Sie fest, ob die Werte in der Nummernspalte verknüpft sind oder nicht. Wenn es sich nicht um Links handelt, ist der Nummerntext schwarz. In der folgenden Abbildung sind die schwarz markierten Zahlen keine Links. Die Zahlen in Grün sind Links.  All Active Tasks 384 Last refreshed 6h ago Number ▲ Priority CHG0000001 3 - Moderate CHG0000004 4 - Low CHG0000005 4 - Low All Active Tasks 384 Last refreshed 6h ago Number ▲ Priority CHG0000001 3 - Moderate CHG0000004 4 - Low CHG0000005 4 - Low
Blenden Sie die Fußzeile „Alle anzeigen“ aus	Schalten Sie den Link „Alle anzeigen“ in der Fußzeile ein oder aus.
Hervorgehobene Werte ausblenden	Umschalten, um Hervorhebungen ein- oder auszublenden, die für die Anzeige in den angegebenen Listenfeldern konfiguriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Listenfelder im Arbeitsbereich hervorheben.
Bild mit leerem Status ausblenden	Umschalten, um das Bild anzuzeigen oder auszublenden, das angezeigt wird, wenn Filterbedingungen verhindern, dass Datensätze in der Liste angezeigt werden. Die Absicht besteht darin, eine Antwort anzuzeigen, damit Service Desk-Mitarbeiter

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

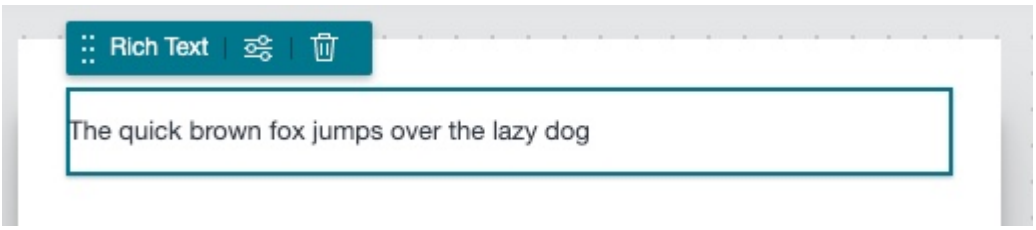
Listen Sie Komponentenparameter auf (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	erkennen, dass die Liste leer ist. Sie können das Bild nicht ändern.

Rich-Text-Komponenten UI Builder

Fügen Sie Ihrer Zielseite Text mit einer Rich-Text-Komponente hinzu, um Teile der Zielseite zu erläutern, z. B. „Behandeln Sie zuerst diese Incidents der Priorität 1“.

Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .



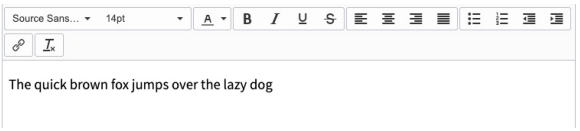
In der folgenden Tabelle werden die Parameter der Rich-Text-Komponente erläutert.

Rich-Text-Parameter

Parameter	Beschreibung
Komponentenname	Name, der in den Komponentensteuerelementen über einer Komponente im Phasenbereich angezeigt wird. Die maximale Anzahl von Zeichen beträgt 18.
HTML	HTML-Editor, den Sie zur Texteingabe verwenden.

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

Rich-Text-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	

Erstellen Sie User Experience-Filter

Erstellen Sie einen einzelnen Filter, der für alle Visualisierungen in einem Arbeitsbereich verwendet werden kann.

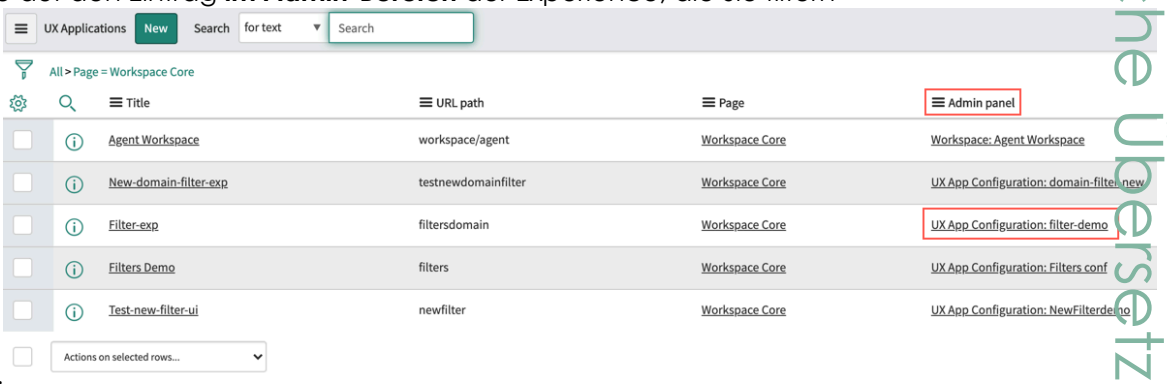
Vorbereitungen

Wichtig: Der auf dieser Seite beschriebene Generator dient zum Erstellen und Bearbeiten von Zielseiten in allen Arbeitsbereichen außer CSM. Informationen zum neuen UI Builder, mit dem Sie alle Seiten in CSM Workspace erstellen und bearbeiten können, finden Sie unter UI Builder .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

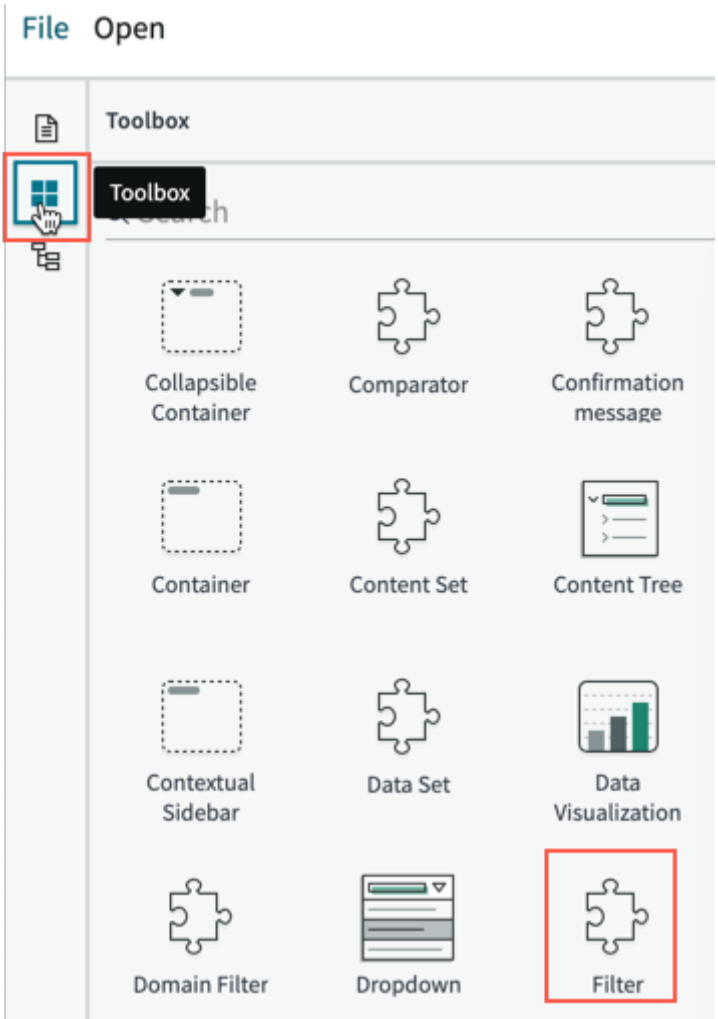
1. Navigieren zu **Alle** > **User Experience Framework** > **Erfahrungen**.
2. Klicken Sie auf den Eintrag **im Admin-Bereich** der Experience, die Sie filtern möchten.



3. Klicken Sie auf der Konfigurationsseite auf **Open in UI Builder (In UI Builder öffnen)**.
   Der UI Builder wird in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte geöffnet.
4. Erstellen Sie eine Seitenvorlage.
5. Wählen Sie die Variante der Seite aus, die Sie filtern möchten.
6. Wählen Sie das Toolbox-Symbol, und ziehen Sie einen Filter auf den Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

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



7. Benennen Sie in der Sidebar den Filter, und wählen Sie die erste Tabelle und das erste Feld aus, die bzw. das Sie filtern möchten.
   Beispiel: Incident und Status.
8. Wahlweise: Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um eine weitere Tabelle hinzuzufügen.
   Wenn Ihre Anwender-Experience Informationen aus mehreren Tabellen enthält, z. B. Probleme und Incidents, können Sie in beiden nach demselben Feld filtern, z. B. nach Status.
9. Wahlweise: Wählen Sie die Werte aus, die im Filter angezeigt werden.

   Klicken Sie unter Datenquelle auf das . Das Konfigurieren der Werte ist nützlich, wenn Sie nach etwas wie Erstellt von filtern. Das Feld „Erstellt von“ verwendet die Benutzertabelle, die möglicherweise Tausende von Einträgen enthält. Ein dynamischer Filter, der nur die Probleme anzeigt, die von den direkt unterstellten Mitarbeitern des Managers erstellt wurden, die die Experience verwenden. In diesem Fall können Sie den Filter mit der Bedingung Manager | konfigurieren ist (dynamisch) | Ich
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der von Ihnen erstellte Filter ist in dem Arbeitsbereich verfügbar, in dem Sie ihn erstellt haben.

Bereitgestellte Zielseite im Arbeitsbereich einrichten

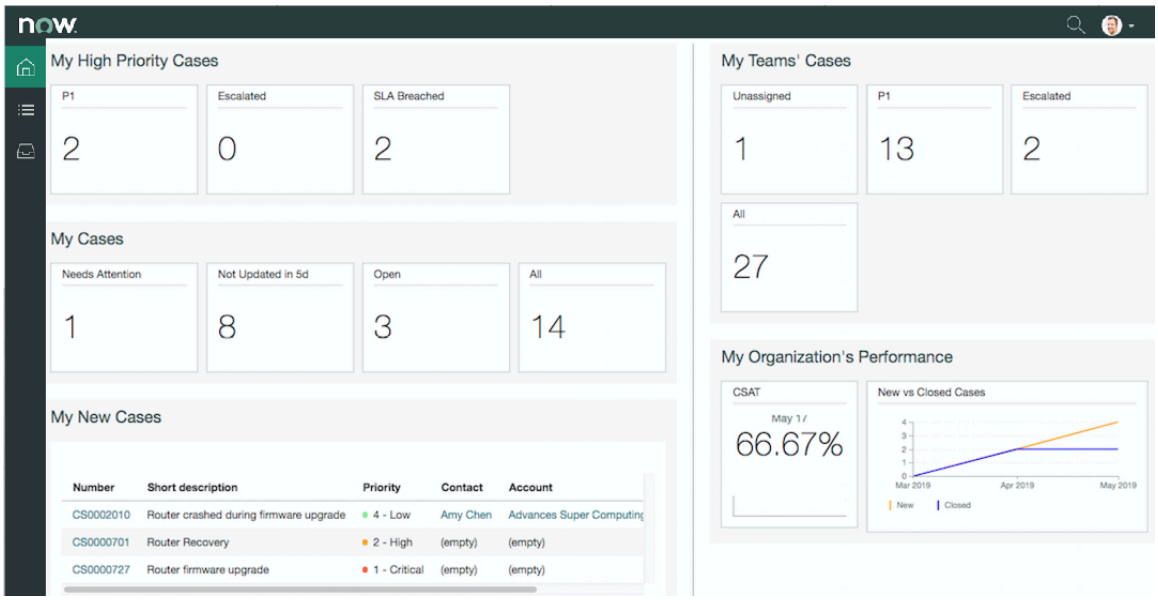
Richten Sie auf der Zielseite vorkonfigurierte Berichte und relevante Daten für Service Desk-Mitarbeiter ein, damit diese zu lösende Probleme schnell finden können.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: uxframework_designer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zielseite ist der erste Blick des Kundenservice-Mitarbeiters auf Arbeitsbereich. Je nach den von Ihnen genutzten Funktionen und Produkten sollte Ihre Instanz mindestens eine Zielseite haben. Zielseiten sind konfigurierbar und bestehen aus einem Layout mit Containern und Widgets, die auf der Seite angezeigt werden. Sie können eine der bereitgestellten Zielseiten ohne Änderungen verwenden oder eine Zielseite klonen und an die Bedürfnisse Ihrer Installation anpassen.

Hinweis: Widgets, z. B. Berichte, die auf einer Zielseite angezeigt werden, müssen vorkonfiguriert sein. Informationen zur Konfiguration eines Widget finden Sie unter Performance Analytics and Reporting für Workspace .



Die folgenden Komponenten können Sie auf einer Zielseite einfügen:

- Listen: Zeigt eine gefilterte Liste von Datensätzen an.
- Einzelne Punktzahl: Zeigt die Anzahl der Datensätze in einer gefilterten Liste an.
- Zeitreihen/Trend nach: Zeigt ein Diagramm der Datensatzwerte im Zeitverlauf an.

Informationen zum Entwerfen Ihrer eigenen Zielseite und zum Hinzufügen benutzerdefinierter Komponenten finden Sie unter Benutzerdefinierte Zielseiten erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Zielseiten**.
2. Wahlweise: Klicken Sie auf eine Zielseite, um sie zu ändern.
   Wenn das Zielseitenformular schreibgeschützt ist, klicken Sie auf **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Datensatzes klicken Sie hier.**
3. Wahlweise: Erstellen Sie auf eine der folgenden Arten eine neue Zielseite.

Option	Bezeichnung
Neue Zielseite auf Grundlage einer vorhandenen Seite erstellen	Wählen Sie eine Zielseite aus. Wenn das Zielseitenformular schreibgeschützt ist, klicken Sie auf **hier** in **Zum Bearbeiten dieses Daten-**

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

Automatische Übersetzung

Option	Bezeichnung
	satzes klicken Sie hier. Sie können diese Zielseite ändern und unter einem anderen Namen speichern, um eine neue Zielseite zu erstellen, die auf dieser basiert.
Zielseiten erstellen	Klicken Sie auf **Neu**.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „UX – benutzerdefinierte Inhaltserweiterung“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Zielseite.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Seite angezeigt wird. Wenn Sie mehrere Zielseiten einrichten, hat die Seite mit einem niedrigeren Wert Vorrang vor Seiten mit höheren Werten. **Hinweis:** Wenn für eine aktive Seite Berechtigungen vorhanden sind, sieht ein Service Desk-Mitarbeiter die Seite mit seiner Gruppe oder seinem Rollensatz. Die Berechtigungen haben Vorrang im Vergleich zu einem Benutzer, der eine Seite mit einem niedrigeren Reihenfolgewert ohne entsprechende Berechtigung anzeigt.
Applikationsbereich	Legt fest, ob die Einstellung für alle Seiten oder für eine bestimmte Seite gilt.
Entsprechende Seitenregistrierung	Seite in der UX-Seitenregistrierung. Wählen Sie **Agent Workspace** aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Anwendungsbereich** auf **Bestimmte Seite** setzen.
Anwendung	Name der Anwendung, für die diese Zielseite gilt. Wenn dieser Wert beispielsweise **ITSM-Zielseiten** lautet, gilt diese Zielseite nur für ITSM.
Aktiv	Option, die Sie auswählen, um festzulegen, ob die Zielseite angezeigt wird. Eine Seite, die nicht aktiv ist, wird nicht angezeigt.
Optionaler Seitentitel	Titel, der auf der Seite angezeigt werden soll.
Verfügbare untergeordnete Slots	Vordefinierte benannte Position für untergeordnete Elemente.
Layout	Vordefinierte Liste von Containern zum Definieren der Anzahl der Slots (Spalten), die in einem Layout angezeigt werden.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle im oberen Banner, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Platzieren Sie Container auf Ihrer Zielseite.
   Container enthalten die Komponenten auf Ihrer Zielseite. Sie richten die Container auf der Zielseite ein, bevor Sie Komponenten einfügen.

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

a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Elemente der UX-Seite** auf **Neuer Container**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Element der UX-Seite“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Containers.
Komponente	Name der Containerkomponente.
Übergeordnetes Element	Zielseite, auf der sich dieser Container befindet.
Rahmen	Option zum Auswählen eines Rahmens um den Container.
Kann reduzieren	Umschalter, um Service Desk-Mitarbeiter die Möglichkeit zu bieten, diesen Container auf der Zielseite zu reduzieren.
Optionaler Containertitel	Titel, der im Container angezeigt werden soll.
Typ	Art des Stils für Ihre Visualisierung. Sie können den Standardstil (keine Hintergrundfarbe) oder den Visualisierungsstil (grauer Hintergrund) auswählen.
Eingeklappt	Umschalter für den Anfangsstatus des Containers. Wenn Sie diese Option aktivieren, ist der Container beim Öffnen der Zielseite reduziert.
Reihenfolge	Hiermit wird die Position angegeben, an der der Container in der Reihenfolge der Zielseite angezeigt wird. Je niedriger der Wert ist, desto höher wird er auf der Zielseite angezeigt.
Verfügbare untergeordnete Slots	Vordefinierte Liste von Containern zum Definieren der Anzahl der Slots (Spalten), die in einem Layout angezeigt werden.
Layout	Spaltenlayout auf der Seite. Gültige Werte hängen vom Wert für **Verfügbare untergeordnete Slots** ab. Die Gesamtzahl der Spalten auf einer Seite beträgt 12. Wenn Sie für **Verfügbare untergeordnete Slots** beispielsweise **Container - 3 Up** (Container - 3 oben) auswählen, können Sie mit dem Wert **Layout** die Breite der drei Spalten angeben.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Damit haben Sie einen Container erstellt, in den Sie Ihre Zielseitenkomponenten einfügen können.

7. Fügen Sie den Containern auf Ihrer Zielseite Komponenten hinzu.

a. Klicken Sie auf der Registerkarte **UX-Seitenelementberechtigungen** auf **Neue Visualisierung**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Element der UX-Seite“

Feld	Beschreibung
Name	Namen der Komponente.
Komponente	Name der Visualisierungskomponente.
Übergeordnetes Element	Container, in den diese Komponente eingefügt wird.
Reihenfolge	Hiermit wird die Position angegeben, an der die Komponente im Container angezeigt wird, wenn mehr als eine Komponente vorhanden ist.
Bericht	Bericht, den Sie im Container rendern möchten, z. B. **Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind** oder **Transaktionen nach Monat für die letzten 12 Monate**. **Hinweis:** Sie müssen entweder einen Bericht oder ein PA-Widget auswählen, aber Sie können nicht beide in einem einzigen Container anzeigen. Wenn Sie beide definieren, wird nur der Bericht angezeigt.
is_realtime	Umschalter, mit dem Sie die Werte **Bericht** oder **PA-Widget** in Echtzeit aktualisieren können.
PA-Widget	PA-Widget, das Sie im Container rendern möchten, z. B. eine einzelne Punktzahl oder eine Zeitreihe. **Hinweis:** Sie müssen entweder einen Bericht oder ein PA-Widget auswählen, aber Sie können nicht beide in einem einzigen Container anzeigen. Wenn Sie beide definieren, wird nur der Bericht angezeigt.
Optionale Widget-Bezeichnung	Titel, der mit dem PA-Widget angezeigt werden soll.
Größenvariante	Größe des **PA-Widget**. Die Auswahl einer Größe hängt davon ab, wie viele Container sich auf der Zielseite befinden und was Sie hervorheben möchten. **Hinweis:** Nicht alle Größen gelten für alle Widgets.
Rahmen	Umschalter, mit dem Sie den Bericht oder das PA-Widget mit einem Rahmen versehen können.
Aktualisierungsintervall	Anzahl der Minuten bis zur Aktualisierung der Werte dieser Komponente. Das Intervall beginnt, wenn ein Mitarbeiter eine Zielseite verlässt, und endet, wenn der Mitarbeiter zur Zielseite zurückkehrt. **Hinweis:** Es gibt keine automatische Aktualisierung, aber Mitarbeiter können jederzeit auf die Aktualisierungsschaltfläche des Browsers klicken.
SysID der Visualisierung	Designierte ID für das Widget.

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

Feld	Beschreibung
Berichtstyp	Typ des gerenderten Berichts.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

8. Konfigurieren Sie Berechtigungen für Service Desk-Mitarbeiter, um auf die Zielseite zuzugreifen:

a. Klicken Sie auf der Registerkarte **UX-Seitenelementberechtigungen** auf **Neu**.

b. Füllen Sie das Formular der Seite aus.

Formular „UX-Seitenelementberechtigungen“

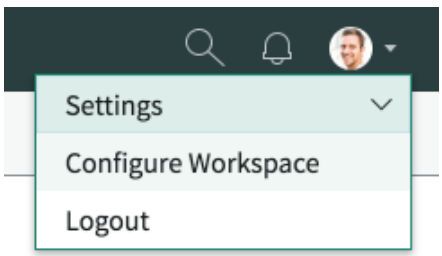
Feld	Beschreibung
Element	Wert von **Optionaler Seitentitel**.
Rolle	Rolle, die ein Service Desk-Mitarbeiter haben muss, damit diese Zielseite angezeigt wird.
Gruppe	Gruppe, der ein Service Desk-Mitarbeiter angehören muss, damit diese Zielseite angezeigt wird.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.

Jedes Seitenelement (einschließlich Unterelemente) kann eine Beschränkung für einen bestimmten Satz von Rollen oder Gruppen haben. Wenn für Rollen oder Gruppen keine Elementberechtigungen festgelegt sind, ist das Element für alle Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Wenn einige Elementberechtigungen festgelegt sind, benötigt ein Service Desk-Mitarbeiter nur eine Rolle oder Gruppenzuweisung, damit das Element angezeigt wird.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

9. So zeigen Sie Ihre Zielseiten an:

a. Klicken Sie unter Ihrem Profilbild auf **Arbeitsbereich konfigurieren**.



Mit **Arbeitsbereich konfigurieren** können Sie Listenkategorien, Listenfilter, Zielseiten, die Datensatztypen, die Service Desk-Mitarbeiter erstellen können, und die Module einrichten, die im Bereich ganz links auf dem Bildschirm angezeigt werden.

b. Klicken Sie im Formular „Arbeitsbereich“ auf die Registerkarte **Zielseiten**.

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

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Listen so, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter weitere Probleme finden können, die sie bearbeiten können.

Zielseitenberechtigungen einrichten

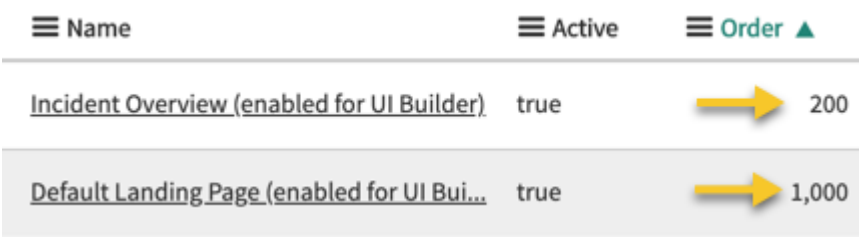
Richten Sie Berechtigungen für Zielseiten ein, damit Personen die Zielseiten sehen, die ihren Rollen oder Gruppen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn einem Arbeitsbereich mehrere Zielseiten zugeordnet sind, hängt es von mehreren Faktoren ab, welche angezeigt wird. Ein Faktor ist die Reihenfolge der Zielseite. Angezeigt wird die Seite, die den niedrigsten Wert für **Reihenfolge** aufweist.



Der zweite Faktor sind Berechtigungen, die auf Rollen und Gruppen basieren. Sie können Berechtigungen für Zielseiten so festlegen, dass sie nur angezeigt werden, wenn der Benutzer entweder die erforderliche Rolle hat oder einer bestimmten Gruppe angehört. So können Sie beispielsweise Berechtigungen für Manager zum Anzeigen einer bestimmten Zielseite und für Service Desk-Mitarbeiter zum Anzeigen einer anderen Zielseite festlegen. Wenn Berechtigungen die Anzeige einer Zielseite verhindern, wird die nächste Zielseite in der **Reihenfolge** angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Zielseiten** und klicken Sie auf die Zielseite, für die Sie Berechtigungen festlegen möchten.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „UX-Seitenelementberechtigungen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

UX-Seitenelementberechtigungen

Feld	Beschreibung
Element	Der Name der Zielseite.
Rolle	Rolle, falls vorhanden, die ein Benutzer haben muss, um die Zielseite anzuzeigen. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um eine Rolle auszuwählen.
Gruppe	Gruppe, falls vorhanden, der ein Benutzer angehören muss, um die Zielseite anzuzeigen. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um eine Gruppe auszuwählen.
Anwendung	Umfang dieser Zielseitenberechtigungen. Die Standardeinstellung ist "Global".

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

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Wiederholen Sie den Vorgang ab Schritt 2, um weitere Rollen oder Gruppen hinzuzufügen, die einschränken, wer die Zielseite sehen kann.

   Auch wenn mehrere Zielseiten denselben Wert für **Reihenfolge** haben können, sehen Benutzer möglicherweise je nach Rolle oder je nach Gruppe, der sie angehören, verschiedene Zielseiten.

Listenansicht in einrichten veralteter Arbeitsbereich

In der Listenansicht werden gefilterte Datensatzlisten angezeigt, z. B. „Alle Aufgaben“, „Offene Aufgaben“ und „Meine Aufgaben“. Indem Sie Listenkategorien und gefilterte Listen einrichten, helfen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, schnell die Datensätze zu finden, an denen sie arbeiten müssen.

Service Desk-Mitarbeiter verwenden die Listenansicht, um die Datensätze anzuzeigen, an denen sie arbeiten möchten. Um zur Listenansicht zu gelangen, klicken sie auf das Listensymbol ( ) in der Navigationsleiste. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter in der Listenansicht auf einen Datensatz klickt, wird der Datensatz in der Datensatzansicht geöffnet.

Hinweis: Wenn Sie in einer typischen Situation in einem Datensatz in einer Liste von Datensätzen auf ein Feld klicken, wird dieser Datensatz geöffnet. Wenn das Feld jedoch anklickbar ist (eine Referenz, eine Dokument-ID oder eine URL), wird der Datensatz durch einen Klick nicht geöffnet. Stattdessen wird der Datensatz oder die URL geöffnet, auf die das anklickbare Feld verweist.

Listentypen

Der Listenbereich in enthält die folgenden Abschnitte:

Listen

Vom Systemadministrator erstellte Listen, die für alle Service Desk-Mitarbeiter sichtbar sind Enthält Listenkategorien und gefilterte Listen, die Systemadministratoren Service Desk-Mitarbeitern nach Rolle oder Zuweisungsgruppe zuweisen können.

Informationen dazu, was Systemadministratoren auf der Registerkarte **Listen** konfigurieren können, finden Sie unter Listenkategorien einrichten.

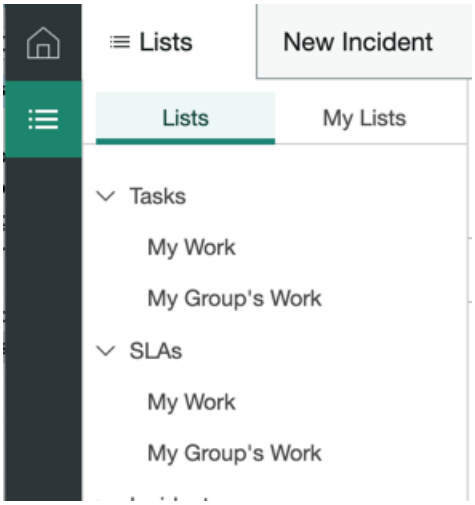
Meine Listen

Von Service Desk-Mitarbeitern erstellte Listen, die für andere Service Desk-Mitarbeiter nicht sichtbar sind.

Informationen dazu, was Service Desk-Mitarbeiter in **Meine Listen**konfigurieren können, finden Sie unter Gefilterte Liste in einem Arbeitsbereich erstellen.

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

Listen



Was in Listen konfiguriert werden soll

Listenkategorien erstellen

Erstellen Sie Kategorien für Listen, z. B. Alle Fälle, Meine Fälleund Offene Fälle. Sie müssen eine Listenkategorie erstellen, bevor Sie einen Listenfilter erstellen können. Listenkategorien sind nur Namen und nicht anklickbar. Listenkategorien werden nur angezeigt, wenn sie gefilterte Listen enthalten.

Gefilterte Listen erstellen

Erstellen Sie eine Teilmenge aller Datensätze in der Datenbank, z. B. Alle Fälle, Meine Fälleund Offene Fälle. Die Namen gefilterter Listen können angeklickt werden.

Markieren Sie Listenfelder

Markieren Sie Datensatzfelder in der Listenansicht, um die Aufmerksamkeit auf sie zu lenken.

Beschleunigen Sie das Laden großer Listen

Entfernen Sie die Listenpaginierung, um die Leistung beim Laden großer Listen zu verbessern.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Listenvorgänge

Verwenden Sie eine Aktion, um eine Schaltfläche zu erstellen, die eine Funktion für die Datensätze in der Liste ausführt. Sie können beispielsweise eine Schaltfläche erstellen, die einem Service Desk-Mitarbeiter einen ausgewählten Datensatz zuweist.

Richten Sie Feldlängen für Exporte nach Excel ein

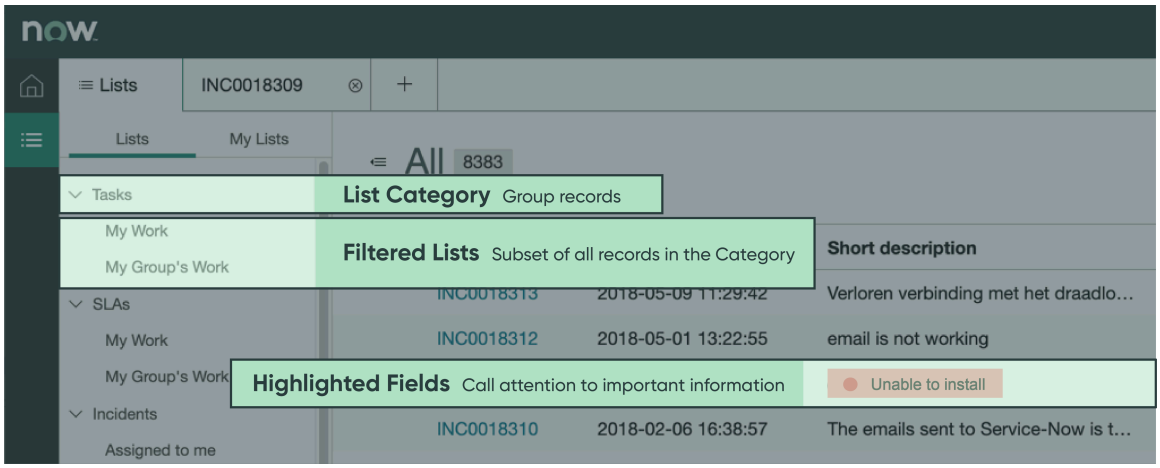
Richten Sie die maximale Anzahl von Zeichen ein, die in Bedingungsfeldern exportiert werden, um das Abschneiden von Werten zu verhindern.

Weiter

Klicken Sie auf die Komponente, um sie als Nächstes einzurichten.

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

- Listenkategorie – Ein Name für eine Gruppe von gefilterten Listen. Sie müssen eine Listenkategorie erstellen, bevor Sie eine gefilterte Liste erstellen. Die Listenkategorie kann nicht angeklickt werden.
- Gefilterte Liste – Eine Teilmenge der Tabellen in der Datenbank. Sie müssen eine Listenkategorie erstellen, bevor Sie eine gefilterte Liste erstellen. Wenn Sie keine gefilterte Liste erstellen, wird die Listenkategorie nicht auf der Registerkarte Listen angezeigt.
- Hervorgehobene Felder – Machen Sie auf Felder in der Listenansicht aufmerksam.



Richten Sie Listenkategorien in ein veralteter Arbeitsbereich

Erstellen Sie Listenkategorien in einem Arbeitsbereich, um Datensätze zu gruppieren, damit Service Desk-Mitarbeiter die Datensätze finden können, an denen sie arbeiten müssen.

Vorbereitungen

Zum Erstellen von Listenkategorien benötigen Sie die Rolle workspace_list_admin mit erhöhten Rechten. Wenn Sie über die Rolle workspace_list_admin verfügen, können Sie Ihre Berechtigungen im Menü Profileinstellungen erhöhen. Weitere Informationen zum Erhalt einer erweiterten Rolle finden Sie unter Erhöhte Berechtigungen .

Erforderliche Rolle: Administrator

Fügen Sie eine Listenkategorie hinzu

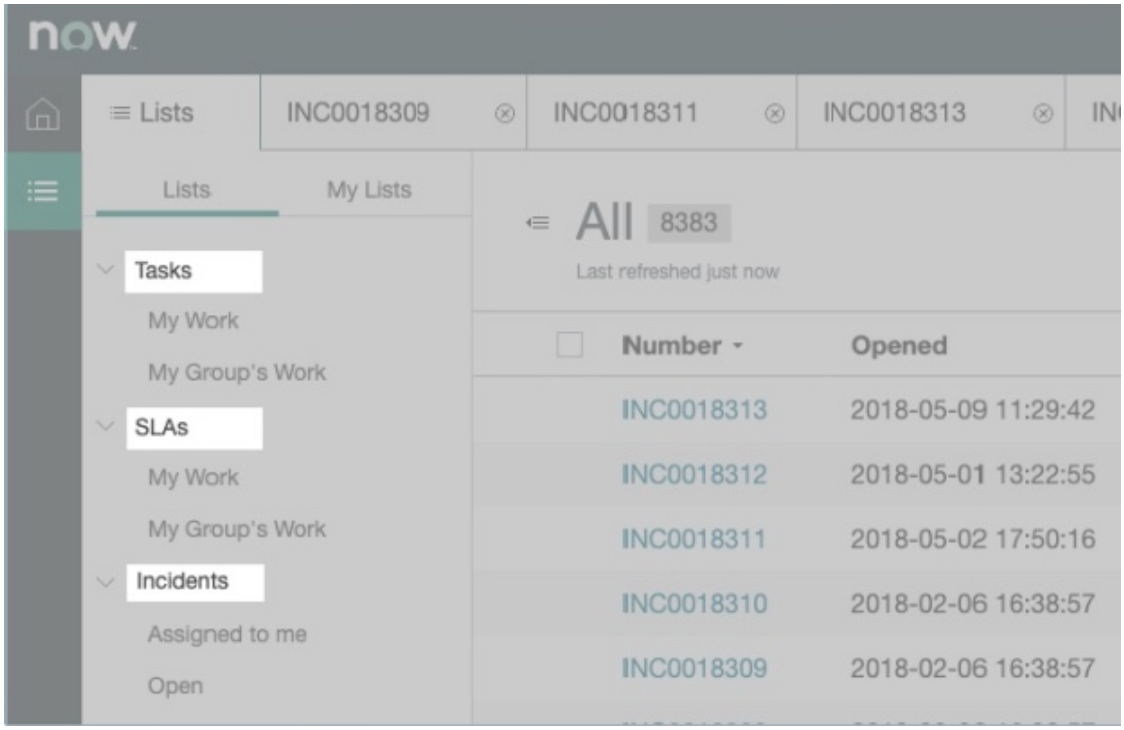
Hinweis: Das Öffnen des Videos zeigt einen Benutzer, der über den Anwendungsnavigator auf Listenkategorien zugreift. Ab Yokohamabefindet sich dieses Modul nicht mehr im Anwendungsnavigator. Der Rest des Videos zeigt jedoch, wie Listenkategorien erstellt werden. Als Nächstes erfahren Sie im folgenden Verfahren, wie Sie auf Listenkategorien zugreifen können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Listenkategorien gruppieren Datensätze, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter für ihre Arbeit benötigen. Arbeitsbereich bietet viele Listenkategorien. Sie können jedoch zusätzliche Kategorien erstellen, um Ihre Service Desk-Mitarbeiter zu unterstützen. Die Kategorien sind mit Datenbanktabellen verknüpft, z. B. Incidents, Fällen, Aufgaben und Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs).

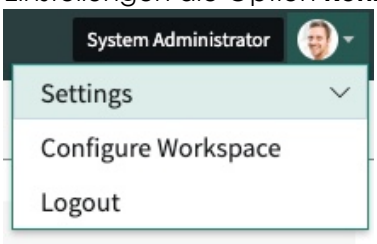
Listenkategorien werden im Listenbereich angezeigt (siehe folgende Abbildung), rufen jedoch keine Datensätze ab, wenn Sie darauf klicken. Die gefilterten Listen unter den Kategorien rufen Datensätze ab. Wenn Sie eine Listenkategorie erstellen, müssen Sie ihr Listenfilter hinzufügen, sonst wird die Kategorie nicht angezeigt.

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



Prozedur

1. Klicken Sie in Ihrem Arbeitsbereich auf Ihr Profilbild, und wählen Sie dann im Menü Einstellungen die Option **Konfigurieren Sie Arbeitsbereich aus**.



2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listenkategorien des Arbeitsbereichs** auf **Neu**.

> **Hinweis:** Wenn die Schaltfläche **Neu** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ), und wählen Sie dann die Option aus **Entwickler** > **Mitarbeiterbereich**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Arbeitsbereichsliste

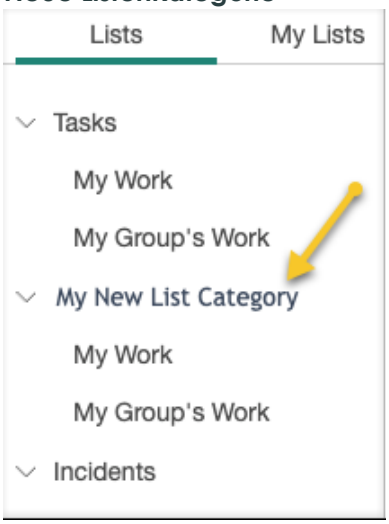
Feld	Beschreibung
Titel	Kategoriename. Der Titel gilt normalerweise für eine Tabelle mit Datensätzen, z. B. `Benutzer`oder `Fälle`.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Listenkategorie im Listenbereich angezeigt wird. Niedrigere Zahlen werden zuerst angezeigt. Beispielsweise wird eine Listenkategorie mit einem Reihenfolgewert von 100 über einer Listenkategorie mit einem Reihenfolgewert von 200 angezeigt.
Aktiv	Umschalten, um die Listenkategorie im Listenbereich ein- oder auszublenden.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Eine Kategorie wird nicht angezeigt, wenn ihr keine gefilterte Liste zugeordnet ist, auch wenn Sie **Aktiv**auswählen.
Beschreibung	Begründung für das Erstellen der Kategorie.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Im Listenbereich wird eine neue Listenkategorie angezeigt.

Neue Listenkategorie



5. Ihre Listenkategorien anzeigen:

   a. Klicken Sie unter Ihrem Profilbild **auf Arbeitsbereich konfigurieren**.

   b. Klicken Sie im Formular „Arbeitsbereich“ auf die Registerkarte **Listenkategorien des Arbeitsbereichs**.

Nächste Maßnahme

Sie müssen eine gefilterte Liste in der von Ihnen erstellten Kategorie einrichten, damit die Kategorie angezeigt wird.

Gefilterte Listen in einem veralteter Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie gefilterte Listen ein, um Datensätze zu gruppieren und Service Desk-Mitarbeitern dabei zu helfen, effizienter zu arbeiten. Beispielgruppierungen sind „Aktive Fälle“, „Meine Fälle“ und „Alle Fälle“.

Vorbereitungen

Bevor Sie eine gefilterte Liste erstellen können, müssen Sie eine Listenkategorie für die gefilterte Liste erstellen.

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

Erforderliche Rolle: Administrator

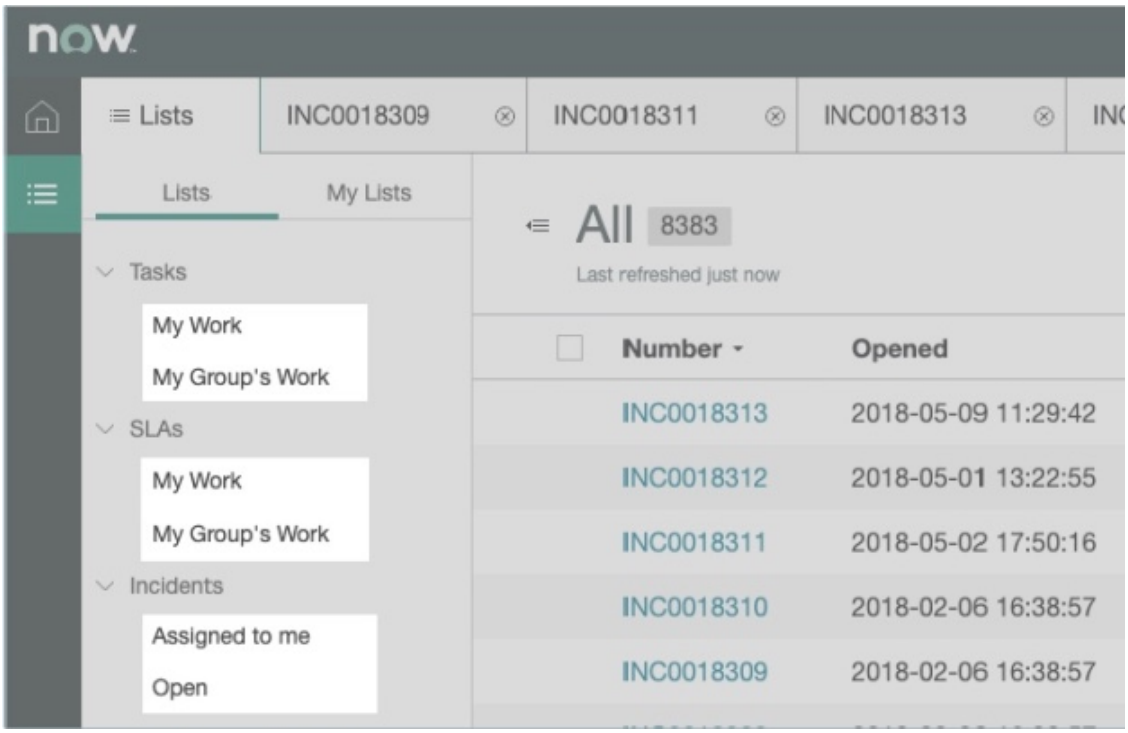
Konfigurieren Sie gefilterte Listen

Hinweis: Der Wert **„Rolle erforderlich“** im Video lautet „workplace_list_admin“, die richtige Rolle lautet jedoch „workspace_list_admin“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Listenfilter zeigen eine Teilgruppe der Datensätze in einer Tabelle an. Beispielsweise kann eine gefilterte Liste in der Incident-Kategorie nur die Datensätze in der Incident-Tabelle anzeigen, die den Status **offen**aufweisen. Sie können diese gefilterte Liste Offene Incidents nennen.

Listenfilter werden, wie in der folgenden Abbildung gezeigt, als Unterabschnitte unter den Listenkategorien im Listenbereich angezeigt. Wenn Sie darauf klicken, zeigen Listenkategorien keine Listen von Datensätzen an, Listenfilter jedoch. Richten Sie Listenfilter ein, die Service Desk-Mitarbeiter für ihre Arbeit benötigen. Sie können beispielsweise Listenfilter für Offene Incidents, Incidents mit hoher Priorität und Meine Incidents einrichten.

Geschäftsregeln, die zusätzliche Bedingungen anwenden, werden nicht im Bedingungsgenerator angezeigt.



Prozedur

1. Klicken Sie in Ihrem Arbeitsbereich auf Ihr Profilbild, und wählen Sie im Menü „Einstellungen“ **die Option Arbeitsbereich konfigurieren**aus.

2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen des Arbeitsbereichs** auf **Neu**.

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

Hinweis: Wenn die Schaltfläche **Neu** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ), und wählen Sie dann die Option aus **Entwickler** > **Mitarbeiterbereich**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Listenfilterformular

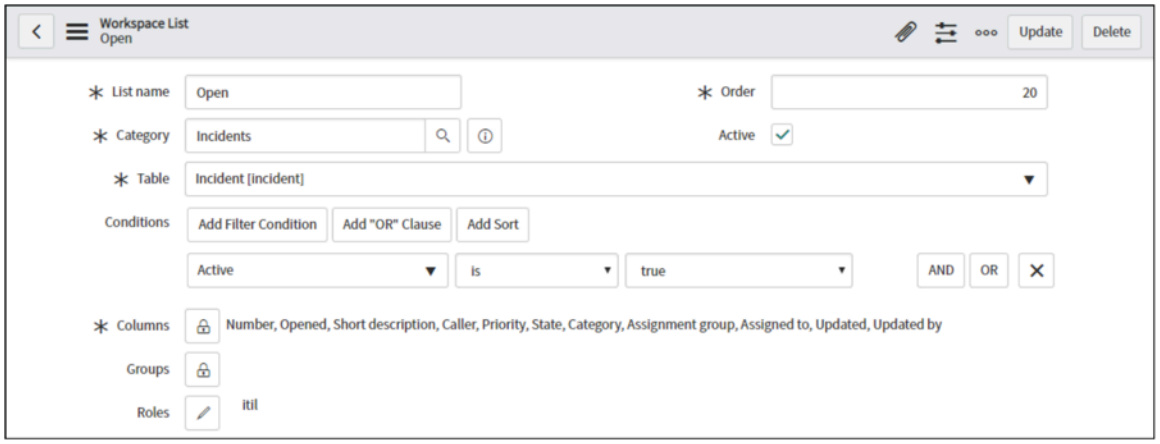
Feld	Beschreibung
Listenname	Name für den Listenfilter, der im Listenbereich angezeigt wird. Wählen Sie ein oder zwei Wörter aus, die Service Desk-Mitarbeiter leicht verstehen können, z. B. Offene Incidents.
Kategorie	Kategorie, unter der ein Listenfilter im Listenbereich angezeigt wird. Die Kategorie muss bereits vorhanden sein.
Tabelle	Tabelle, aus der Sie Datensätze abrufen möchten. Beispielsweise sollte ein Listenfilter für offene Incidents Datensätze aus der Incident-Tabelle abrufen.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, in dem der Listenfilter angezeigt wird.
Bedingungen	Einschränkungen, die für die Liste der Datensätze gelten, die mit diesem Listenfilter angezeigt werden. Beispiel: `„Aktiv“ bedeutet „wahr“`, dass inaktive Datensätze nicht angezeigt werden. Weitere Informationen zum Erstellen von Filtern finden Sie unter Filter erstellen.
Spalten	Spalten, die in der gefilterten Liste angezeigt werden.
Gruppen	Liste der Benutzer, die die Liste anzeigen können. Fügen Sie eine beliebige Gruppe hinzu, um den Listenzugriff auf diese Gruppe zu beschränken. Sie können beispielsweise Kundenservicesupport hinzufügen. Sie können der Liste mehr als eine Gruppe hinzufügen. Wenn Sie keine Gruppe hinzufügen, kann jeder Benutzer, der auf Arbeitsbereich zugreifen kann, auf die Liste zugreifen.
Rollen	Rollen, die diesen Listenfilter anzeigen können. Entfernen Sie Übersicht in den Arbeitsbereichen von Service Desk-Mitarbeitern, wenn sie diesen Listenfilter nicht benötigen. Wenn Sie keine Rolle hinzufügen, wird dieser Listenfilter für alle Service Desk-Mitarbeiter angezeigt.
Anwendung	Bereich, für den der Filter gilt. Global bedeutet, dass Sie diesen Filter für alle Anwendungen verwenden können.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Listenfilter unter der Listenkategorie im Listenbereich in Arbeitsbereichangezeigt wird. Niedrigere Zahlen werden über Listenfiltern mit niedrigeren Zahlen angezeigt. Beispielsweise wird ein Listenfilter mit einem Reihenfolgenwert von 100 über einem Listenfilter und 200 unter einer Listenkategorie angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie die Reihenfolge in der Tabelle „sys_aw_list“ ändern, ändert sich auch die Reihenfolge in Arbeitsbereich.

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Umschalten, um den Listenfilter im Listenbereich ein- oder auszublenden.

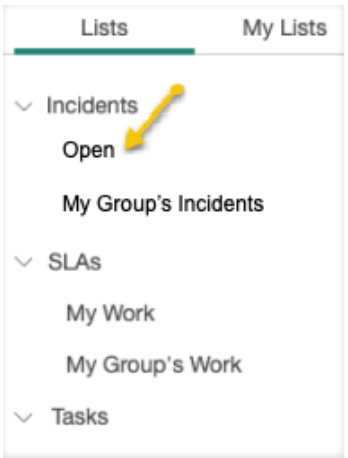
In der folgenden gefilterten Liste mit dem Namen Offen werden beispielsweise nur aktive Incidents angezeigt.

Beispiel für ein Listenformular filtern



4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Listenfilter wird im Listenbereich unter der von Ihnen angegebenen Kategorie angezeigt. Um das Beispiel aus dem vorherigen Schritt zu verwenden: Der Listenfilter **Öffnen**wird unter der Kategorie **Incidents** -Liste angezeigt.

Neuer Listenfilter wird unter einer Kategorie angezeigt

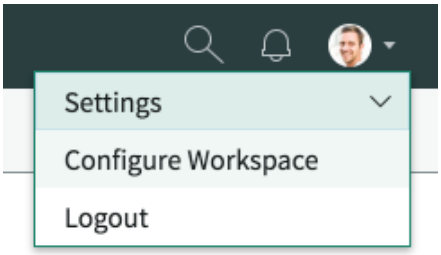


5. So zeigen Sie Ihre gefilterten Listen an:

Automatische Übersetzung

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

a. Klicken Sie unter Ihrem Profilbild auf **Arbeitsbereich konfigurieren**.



b. Klicken Sie auf die Registerkarte **Listen des Arbeitsbereichs**.

Nächste Maßnahme

- Heben Sie Felder in der Listenansicht hervor, um die Aufmerksamkeit der Service Desk-Mitarbeiter darauf zu lenken, z. B. wenn die Priorität von entscheidender Bedeutung ist.
- Wenn Sie mit der Einrichtung von Listenkomponenten fertig sind, können Sie die Komponenten jetzt in der Datensatzansichteinrichten.

Markieren Sie Listenfelder in einer veralteter Arbeitsbereich

Verwenden Sie Farben, um Listenfelder hervorzuheben, damit Sie die Aufmerksamkeit eines Service Desk-Mitarbeiters darauf lenken können.

Vorbereitungen

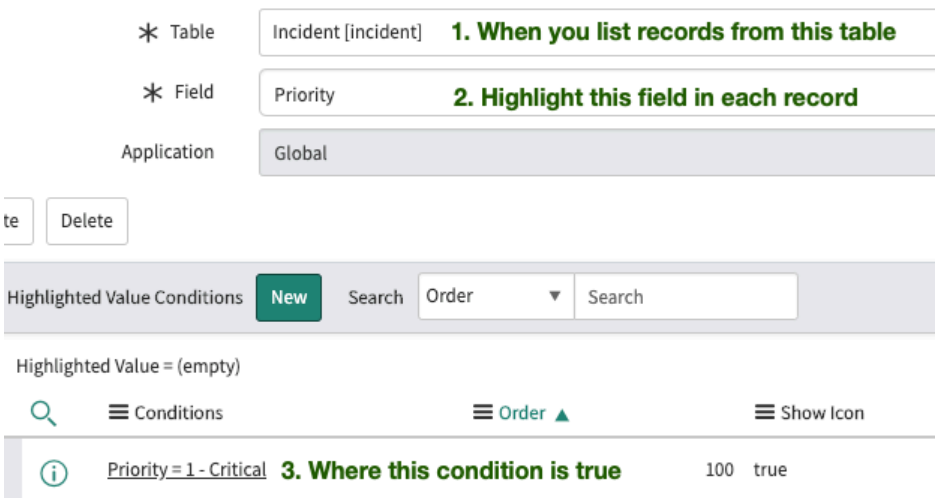
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hervorgehobene Listenfelder werden farbig dargestellt und haben optional einen führenden Aufzählungspunkt.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

Das Setup umfasst die Angabe des Felds, das hervorgehoben wird, und der Bedingung, die die Hervorhebung auslöst.



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

Verfügbare Farben:

Arbeitsbereich unterstützt die Hervorhebung der folgenden Feldtypen nicht:

- Referenz
- URL
- Dokument-IDs

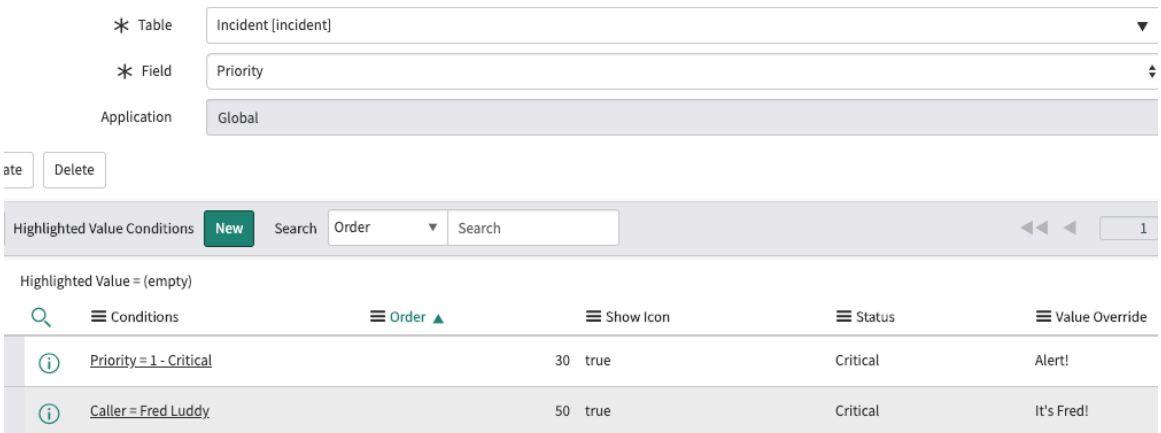
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Hervorgehobene Werte** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Hervorgehobener Wert“.

Feld	Definition
Tabelle	Name der Tabelle, die die Felder enthält, die Sie hervorheben möchten.
Feld	Name des Felds, das hervorgehoben werden soll, wenn die Auslösebedingungen erfüllt sind.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, für den diese Hervorhebung gilt.

Der **Feldwert** darf nicht mit der Bedingung verknüpft sein, die die Hervorhebung auslöst. Im folgenden Beispiel hebt der Arbeitsbereich das Feld **Priorität** und nicht das Feld **Anrufer** hervor, wenn der **Anrufer** Fred Luddy ist.



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

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus. Sie haben das Feld angegeben, in dem die Hervorhebungen angezeigt werden. Jetzt ist es an der Zeit, die Bedingungen anzugeben, die die Hervorhebung auslösen.
4. Klicken Sie unter **Hervorgehobene Wertbedingungen**auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Hervorgehobene Wertbedingung“.

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen, die die Hervorhebung auslösen. Die Bedingung kann sich von dem Feld unterscheiden, das hervorgehoben wird. Wenn der **Anrufer** in diesem Datensatz beispielsweise Fred Luddy ist, können Sie das Feld **Priorität** im Datensatz markieren. Ein einfacheres Beispiel ist das Hervorheben des Felds **Priorität,** wenn der Prioritätswert **kritisch**ist.
Status	Hervorhebungsfarbe.
Symbol anzeigen	Umschalten, um (ausgewählt) den führenden Aufzählungspunkt beim Hervorheben anzuzeigen oder auszublenden. • 1 - Critical
Wertüberschreibung	Text, der die Feldwerte aus der Tabelle ersetzt. Wenn Sie keine **Wertüberschreibung**angeben, hebt Ihr Arbeitsbereich den Feldwert aus der Tabelle hervor. Wenn Sie einen Wert angeben, ersetzt Ihr Arbeitsbereich den Feldwert durch Ihren Text und hebt diesen hervor.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden sollen. Wenn Sie mehrere Bedingungen für die Hervorhebung desselben Felds haben, werden sie in der Reihenfolge von der niedrigsten zur höchsten Bedingung ausgewertet. Wenn eine der Bedingungen true ist, wird das Feld in Ihrem Arbeitsbereich hervorgehoben.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Im folgenden Beispiel wurde die Hervorhebung im Feld **Priorität** ausgelöst, da der Prioritätswert kritisch war.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	• 1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	• 1 - Critical	In Progress

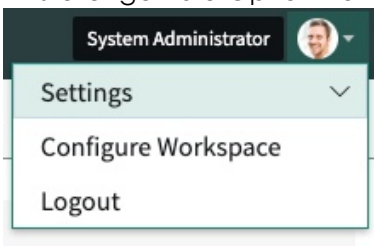
7. Wahlweise: Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Bedingungen für hervorgehobene Werte“ auf **Neu,** und erstellen Sie eine weitere Bedingung zum Hervorheben des gleichen Felds. Markieren Sie beispielsweise das Feld **Priorität**, das der Incident-Tabelle zugeordnet ist, wenn der **Prioritätswert** „kritisch“ oder der **Anruferwert** „Fred Luddy“ ist. Die Bedingungen werden nach dem **Reihenfolgenwert** geordnet. Arbeitsbereich wertet zuerst den niedrigsten Wert aus.

Conditions	Order ▲	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

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

8. Wahlweise: Entfernen Sie die Hervorhebung aus einer gefilterten Liste, die sonst hervorgehoben würde.
   Wenn Sie die Hervorhebung für eine Tabelle einrichten, zeigen alle gefilterten Listen, die der Tabelle zugeordnet sind, hervorgehobene Felder an, es sei denn, Sie deaktivieren die Hervorhebung für bestimmte gefilterte Listen.

   a. Klicken Sie in Ihrem Arbeitsbereich auf Ihr Profilbild, und wählen Sie dann im Menü Einstellungen die Option **Konfigurieren Sie Arbeitsbereich aus**.



   b. Klicken Sie auf **Listenattribute konfigurieren**.

   c. Aktivieren Sie in der Spalte Hervorgehobene Werte deaktivieren entweder in der Titelleiste einer Listenkategorie das Kontrollkästchen, um die Hervorhebung aus allen Feldern in der zugehörigen Listenkategorie zu entfernen, oder wählen Sie die gefilterte Liste in jeder Listenkategorie aus, in der Sie die Hervorhebung ausblenden möchten.

Nächste Maßnahme
Richten Sie die Komponenten in der Datensatzansicht ein.

Beschleunigen Sie das Laden von Listen in veralteter Arbeitsbereich

Beschleunigen Sie das Laden von Listen, indem Sie die Berechnung der Gesamtzahl der Datensätze in einer Liste entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

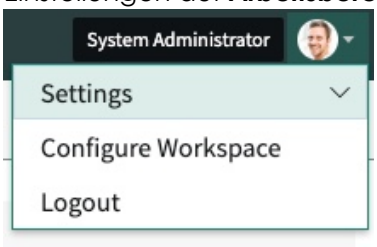
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Berechnen der Gesamtzahl der Datensätze in einer aus großen Tabellen gefilterten Liste kann sehr lange dauern. Nach der Berechnung der Anzahl der Datensätze berechnet der Arbeitsbereich die Anzahl der Seiten, die diese Datensätze ausfüllen, und zeigt die Seitenanzahl an.

Um Listen schneller zu laden, können Sie die Seitenberechnung für alle oder nur für bestimmte gefilterte Listen entfernen. Wenn Sie die Berechnung entfernen, wird die Gesamtzahl der Datensätze nicht angezeigt, und aus dem Arbeitsbereich wird das Symbol „Zum Ende der Liste“ (⇥|) entfernt.

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

Prozedur

1. Klicken Sie in Ihrem Arbeitsbereich auf Ihr Profilbild, und klicken Sie dann im Menü Einstellungen auf **Arbeitsbereich konfigurieren**.



2. Klicken Sie auf **Listenattribute konfigurieren**.
3. Um die Seitenberechnung auszulassen, wählen Sie in der Spalte **„Auslassungsanzahl“** eine der folgenden Optionen aus:
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Titelleiste einer Listenkategorie, um die Paginierungsberechnung für alle gefilterten Listen in der zugehörigen Listenkategorie zu entfernen.
   - Wählen Sie die gefilterten Listen in jeder Listenkategorie aus, in der Sie die Seitenberechnung auslassen möchten.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Listenvorgänge in einer veralteter Arbeitsbereich

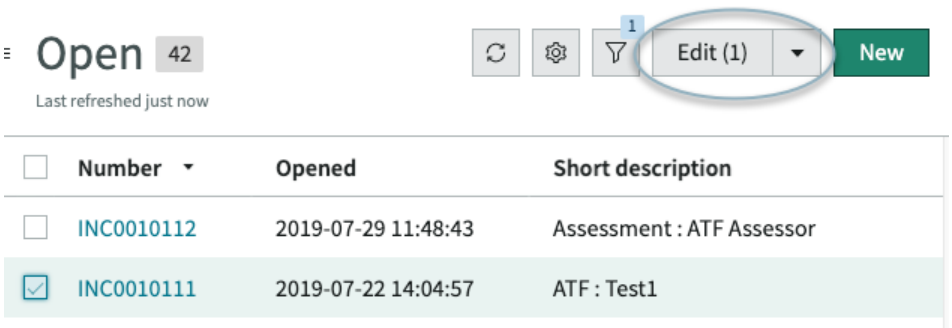
Erstellen Sie eine Aktion, mit der Service Desk-Mitarbeiter Funktionen für die Datensätze in der Liste ausführen können. Sie können beispielsweise eine Schaltfläche erstellen, die einem Service Desk-Mitarbeiter einen ausgewählten Datensatz zuweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Listenaktion wird in der Listenansicht als Schaltfläche angezeigt.

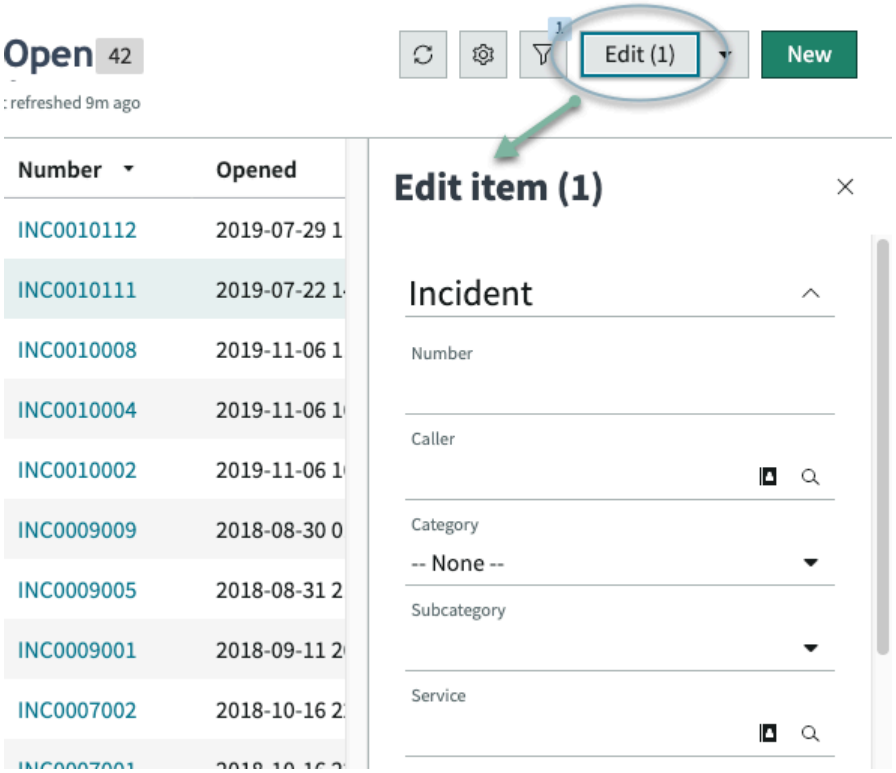


Beim Klicken auf löst die Schaltfläche eine vordefinierte Aktion in Arbeitsbereichaus. Sie können Listenaktionen erstellen, um:

- Neuen Datensatz erstellen (Client-Aktion)
- Dem Anwender einen Datensatz zuweisen (clientseitige Aktion)
- Gruppenaktionen, z. B. das Auswählen und Löschen mehrerer Datensätze (serverseitige Aktion)

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

- Bearbeiten Sie einen Datensatz. Service Desk-Mitarbeiter können auf eine Schaltfläche klicken, um einen Seitenbereich in der Listenansicht zu öffnen und Datensatzdetails zu bearbeiten, während sie sich noch in der Listenansicht befinden.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Listenaktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name der Listenaktion. Typische Namen sind Bearbeiten, Neu erstellen und Aktualisieren.
Aktionsname	Name, der beschreibt, was Sie hinzufügen.
Implementiert als	Aktionstyp. Wählen Sie **Client-Aktion**aus. Die Listenaktion wird auf Client-Seite ausgeführt, z. B. Wählen einer Telefonnummer, Öffnen eines Datensatzes oder Öffnen eines Formulars zum Bearbeiten eines Datensatzes.
UI-Komponente angeben	Komponente, die der Anwenderoberfläche für diese Aktion hinzugefügt werden soll. Wird nur angezeigt, wenn **Implementiert alsUI-Komponente**ist. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Komponente aus, die als Listenaktion hinzugefügt werden soll.
Client-Aktion angeben	Aktion, die vom Client ausgeführt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf das Aktionssymbol klickt. Wird nur angezeigt, wenn **Implementiert alsClient-Aktion**ist. Klicken Sie auf das Lupensymbol

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

Feld	Beschreibung
	( ), und wählen Sie die Client-Aktion aus, die als zugehörige Liste hinzugefügt werden soll.
Schaltflächentyp	Primäre grüne Schaltfläche, z. B. **Neu** in der folgenden Abbildung. Die sekundäre Schaltfläche ist grau.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter seine Maus auf das Symbol richtet.
Beschreibung	Kurze Beschreibung dieser Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, zu dem diese Komponente gehört, z. B. Mitarbeiterbereich, ITSM, CSM usw.
Tabelle	Tabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, wird diese Listenaktion angezeigt.
Ansicht	Satz visueller Konfigurationen. Dieser Wert ist normalerweise **Workspace**.
Aktiv	Umschalten, um das Symbol für diese Listenaktion anzuzeigen.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Platzierung dieses Symbols in der Liste der Listenaktionen steuert. Eine niedrigere Zahl bedeutet, dass sie in der Liste höher liegt. In der Regel werden diese Zahlen in Hunderte geändert, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen einfügen können.

3. Klicken Sie unter **„Zugehörige Links“**auf **Erweiterte Ansicht**.
4. Geben Sie im Feld „Wert“ an, welche Aktion die Schaltfläche ausführt.
5. Wahlweise: Verwenden Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** den Bedingungsgenerator, um Filter zu erstellen, die verhindern, dass die Listenaktionen im Arbeitsbereich angezeigt werden.
   Sie können beispielsweise eine Schaltfläche ausblenden, um einen neuen Datensatz für bestimmte Tabellen zu erstellen oder wenn der Benutzer über die falschen Berechtigungen verfügt.
6. Wahlweise: Aktivieren Sie auf der **Registerkarte Bestätigungseinstellungen** das Kontrollkästchen **Bestätigung erforderlich**, wenn Sie ein Popup-Fenster anzeigen möchten, in dem der Service Desk-Mitarbeiter aufgefordert wird, die Verwendung dieser Listenaktion zu bestätigen.
7. Wahlweise: Klicken Sie auf der Registerkarte **Aktionsausschluss** auf **Neu**, um untergeordnete Tabellen von der Übernahme dieser Listenaktion oder diese Tabelle von der Übernahme von Komponenten aus einer übergeordneten Tabelle auszuschließen.

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

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionsausschluss“.

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Funktion der Aktion, z. B. **Neu erstellen** oder **Agent Assist**. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie eine Aktionszuweisung aus.
Tabelle	Tabelle, die dieser Komponente zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn Arbeitsbereich einen Datensatz aus dieser Tabelle öffnet, wird das Symbol dieser Komponente im Menü „Zugehörige Elemente“ angezeigt.
Diese Tabelle ausschließen	Aktivieren Sie den Umschalter, um zu verhindern, dass die **Tabelle** diese Komponente von der übergeordneten Tabelle erbt.
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Umschalten, um zu verhindern, dass untergeordnete Tabellen der **Tabelle** diese Komponente im Menü „Zugehörige Elemente“ erben.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

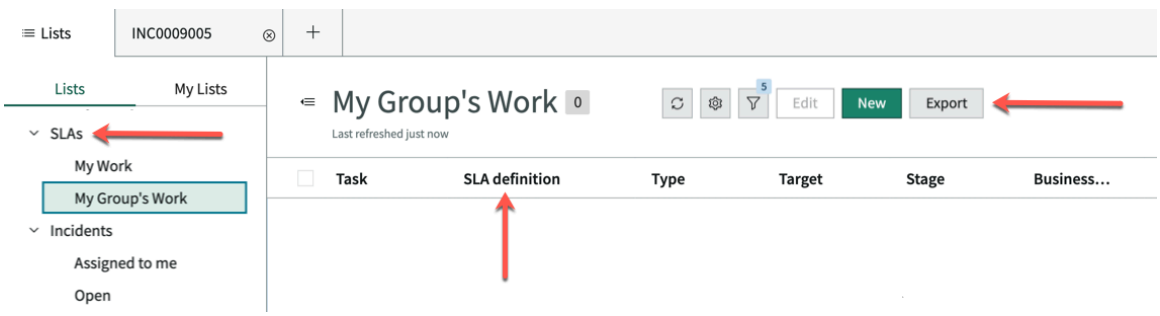
Richten Sie die Länge des Bedingungsfelds in Exporten ein

Richten Sie die maximale Anzahl von Zeichen ein, die in Bedingungsfeldern exportiert werden können, um zu verhindern, dass Werte abgeschnitten werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Setup bezieht sich nur auf den Export von Bedingungsfeldtypen , z. B. **SLA-Definition**.

Die Standardanzahl von Zeichen in den Bedingungsfeldtypen, die Sie in Microsoft Excel-Tabellen exportieren können, beträgt 80. Wenn Ihre Daten längere Werte enthalten, können Sie mit der Systemeigenschaft *glide.ui.export.choice_list_max_characters* die Anzahl der exportierten Zeichen erhöhen. Diese Eigenschaft hat keine Auswirkungen auf die Länge von Bedingungsfeldwerten in Tabellen.



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

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter *sys_properties.list* ein.
2. Suchen Sie im Feld **Name nach** [] in der Liste der Systemeigenschaften, und klicken Sie auf *glide.ui.export.choice_list_max_characters*.
3. Legen Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld **Wert** die maximale Anzahl von Zeichen fest, die in Bedingungsfeldern exportiert werden sollen.

Nächste Maßnahme
Richten Sie die Komponenten in der Datensatzansichtein.

Fügt einer Liste eine Sys-ID hinzu

Fügen Sie einer Liste ein Feld hinzu, das einen eindeutigen numerischen Bezeichner für jeden Datensatz enthält.

Vorbereitungen
Gefahr: Das Ändern oder Löschen einer Sys-ID kann zu fehlerhaften oder verlorenen Daten führen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Listen**.
2. Wählen Sie in der UI-Ansicht einen Datensatz aus, den Sie ändern möchten. Beispiel: **Standard**.
3. Wählen Sie den Datensatz für die Tabelle und Ansicht aus, die Sie ändern möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Listenelemente“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Abschnittselement – Neuer Datensatz

Feld	Beschreibung
Element	Das Element, das Sie dieser Liste hinzufügen. Geben Sie `sys_id ein`.
Position	Eine Zahl für die Position des Abschnittselements in der Liste.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Führen Sie eine Cacheleerung aus, indem Sie Ihrer URL `/cache.do`anhängen.

Ergebnisse
Das Feld „Sys-ID“ ist jetzt in Ihrer Liste sichtbar.

Aktivieren Sie die Aufforderung zur Listenaktualisierung

Sie erhalten eine Aufforderung zur Aktualisierung einer Liste, wenn sich ein Listenelement geändert hat. Eine Aufforderung zeigt an, wann die Liste aktualisiert werden soll, und nach der Aktualisierung wird visuell angezeigt, welche Datensätze geändert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Listen werden aktualisiert, wenn die folgenden Änderungen vorgenommen werden.

- Erstellung eines Datensatzes oder wenn ein Datensatz Abfragebedingungen erfüllt
- Löschung oder wenn ein Datensatz die Abfragebedingungen nicht mehr erfüllt
- Wenn eine Spalte in der Liste aktualisiert wurde

Die Aufforderungsfunktion zur Listenaktualisierung funktioniert für Listen, die die folgenden Kriterien erfüllen.

- Die Liste überschreitet nicht 500 Datensätze (bzw. die in glide.lists.live_list_threshold festgelegte Anzahl).
- Die Liste ist keine Datenbankansicht.
- Mindestens eine Bedingung wurde auf die Liste angewendet.
- Die Liste enthält keine Dot-Walking-Spalten.
- Die Liste enthält keine Dot-Walking-Felder innerhalb eines Filters oder einer Abfrage.
- „Anzahl auslassen“ ist nicht aktiviert.
- Die Liste ist eine sys_aw_list oder eine sys_aw_my_list. Zugehörige Listen werden nicht unterstützt.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft „Aufforderung zur Listenaktualisierung“.

   a. Geben Sie im Filternavigator Arbeitsbereich `sys_properties.list` ein.

   b. Suchen Sie in der Suchleiste der Liste Systemeigenschaften `nach glide.lists.live_list_enabled`.

   c. Klicken Sie auf das Spaltenfeld **Wert**, und ändern Sie den Wert in **true**.

   > **Hinweis:** Die Systemeigenschaft „Live-Liste“ ist standardmäßig auf **„Falsch“** festgelegt.

   d. Wählen Sie das Häkchen-Symbol ( ), um die Auswahl zu speichern.

2. Wahlweise: Ändern Sie die maximale Anzahl von Datensätzen, die die Liste bei aktivierter Aufforderung zur Listenaktualisierung enthalten kann.

   a. Geben Sie im Filternavigator Arbeitsbereich `sys_properties.list` ein.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Systemeigenschaft“

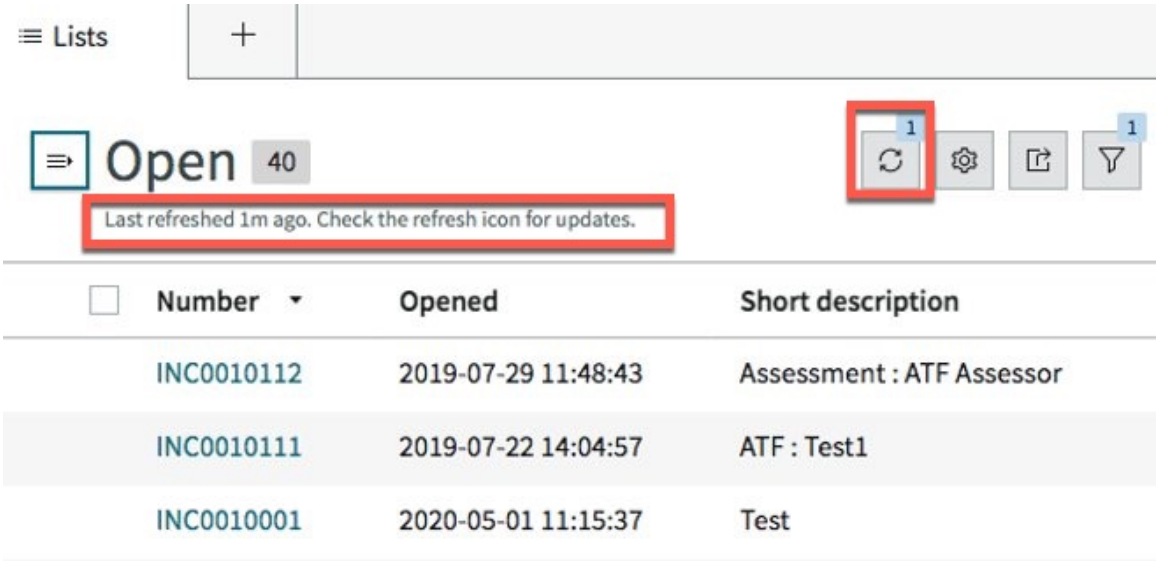
Feld	Beschreibung
Name	Name für die Systemeigenschaft. Geben Sie `glide.lists.live_list_threshold`ein.
Beschreibung	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Auswahlmöglichkeiten	Auswahlmöglichkeiten für Ihre Systemeigenschaft. Lassen Sie dieses Feld leer.
Typ	Typ der Systemeigenschaft. Wählen Sie **Ganzzahl**aus.
Wert	Wert für die Ganzzahl. Dieser Wert steuert die maximale Anzahl der Datensätze, die die Liste enthalten kann, während die Aufforderung zur Listenaktualisierung aktiviert wird. Standardmäßig ist der Wert auf **500**festgelegt. **Hinweis:** Obwohl der Wert erhöht werden kann, müssen Sie sich der Auswirkungen auf Ihre Knoten bewusst sein.
Cache ignorieren	Option zum Ignorieren des Caches.
Privat	Option, um die Systemeigenschaft privat zu halten.
Leserollen	Rollen, die die Systemeigenschaft lesen können.
Schreibrollen	Rollen, die die Systemeigenschaft schreiben können.
Anwendung	Anwendung für die Systemeigenschaft. **Global** wendet die Systemeigenschaft auf alle Anwendungen an, wenn die Systemeigenschaft auf **true**festgelegt ist.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

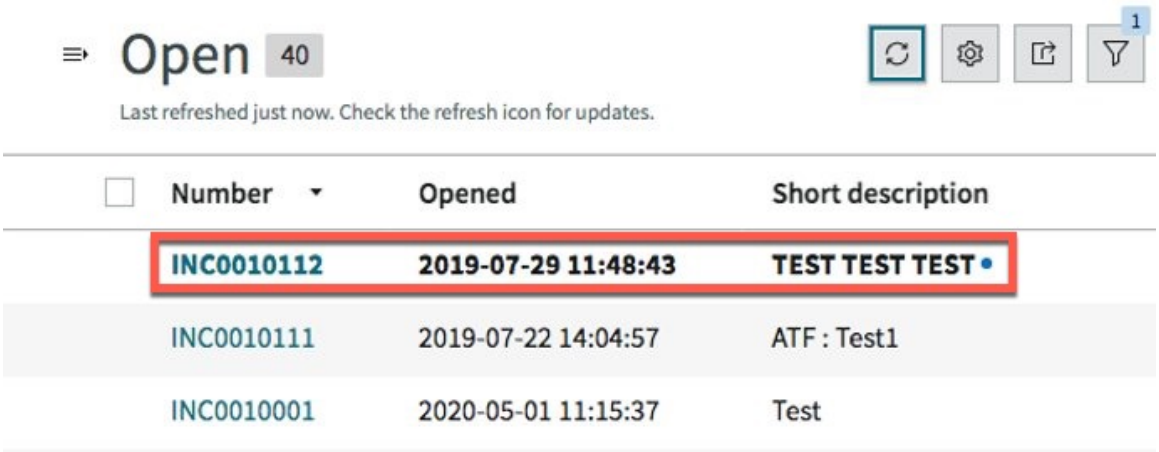
Bevor Sie die Liste aktualisieren, zeigt das Aktualisierungssymbol ( ) einen Indikator mit der Anzahl der geänderten Datensätze an, und der Listenheader fordert Sie auf, das Aktualisierungssymbol auf Aktualisierungen zu überprüfen.

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



Nachdem Sie die Liste aktualisiert haben, werden die betroffenen Zeilen in Fettschrift mit einem Indikatorabzeichen angezeigt.

Hinweis: Der zuletzt hinzugefügte oder aktualisierte Datensatz steht möglicherweise nicht ganz oben auf Ihrer Liste. Datensätze, die aus der Liste entfernt werden, werden nicht angezeigt.



Listenexport deaktivieren

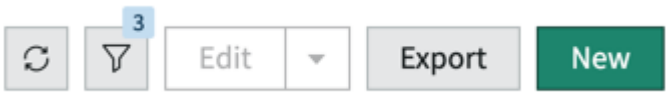
Erstellen Sie eine Aktion, um die Export-Schaltfläche zu aktivieren oder zu deaktivieren, damit die Schaltfläche nicht in der Anwenderoberfläche veralteter Arbeitsbereich angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schaltfläche „Exportieren“ ist eine Standardlistenaktion. Sie können steuern, wer diese Aktion wann sieht, basierend auf der Rolle eines Service Desk-Mitarbeiters oder indem Sie eine mit Aktionen und Komponentenkonfigurierte Regel befolgen. Informationen zum Konfigurieren von Listenaktionen und -komponenten finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Listenvorgänge in einer veralteter Arbeitsbereich.



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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Listenaktionen**.
2. Wählen Sie in der Liste Aktionszuweisungen **die Option Exportieren**aus.
3. Schalten Sie im Formular **Aktiv um**.
4. Klicken Sie auf das Menüsymbol (⋮), und wählen Sie **Speichern**aus.

Inline-Bearbeitung in Listen deaktivieren

Deaktivieren Sie die Inline-Bearbeitung für veralteter Arbeitsbereich -Listen, damit Sie die Inline-Bearbeitung für eine oder mehrere Zellen in einer Listenspalte durchführen können.

Vorbereitungen

Durch die Inline-Bearbeitung können Sie automatisch ein Feld in einer Liste ändern, anstatt den Datensatz zu öffnen und im Formular zu ändern.

Nach dem Start der Inline-Bearbeitung werden die Rechte zum Bearbeiten des Felds überprüft. Wenn das Feld eine Abhängigkeitsbeziehung hat, z. B. Kategorie oder Unterkategorie, werden im Popover alle abhängigen Felder angezeigt. Schaltflächen mit komplexen Interaktionen zum Bestätigen oder Abbrechen der Inline-Bearbeitung werden angezeigt.

Die Inline-Bearbeitung wird in den meisten gängigen Feldtypen unterstützt. Diese Feldtypen sind: Boolescher Wert, Zeichenfolge, Auswahl, Referenz, Ganzzahl, Datum und Datum/Uhrzeit.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Wählen Sie *glide.lists.inline_editing_enabled*.
3. Legen Sie den Wert auf **false**fest.

Aktivieren Sie den Datensatzimport in Arbeitsbereich Listen

Importieren Sie neue oder aktualisierte Datensätze von einem lokalen Laufwerk in Ihre Arbeitsbereich -Listen.

Vorbereitungen

- Der Listenimport ist standardmäßig deaktiviert.
- Der Listenimport unterstützt Excel-Tabellen.

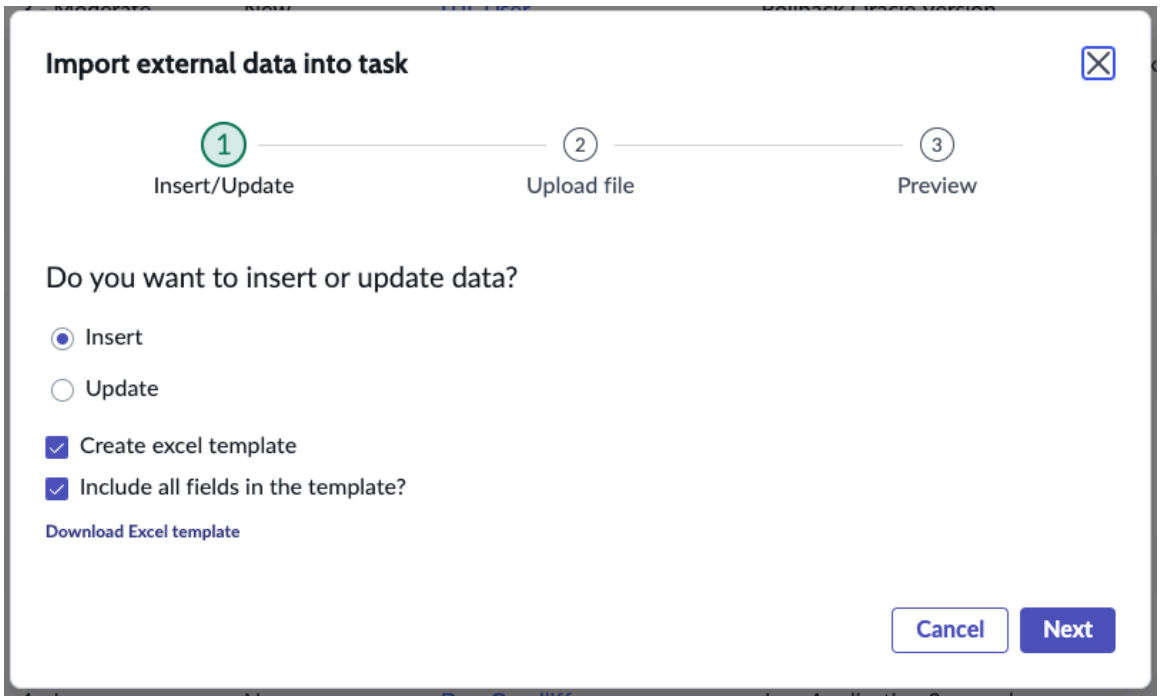
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schaltfläche Importieren wird in Arbeitsbereich -Listen angezeigt.

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

Wenn Sie die Schaltfläche Importieren wählen, wird ein modales Element mit einem Assistenten zum Importieren Ihrer Datensätze angezeigt. Sie können neue Datensätze einfügen oder bereits in Ihrer Liste enthaltene Datensätze aktualisieren.

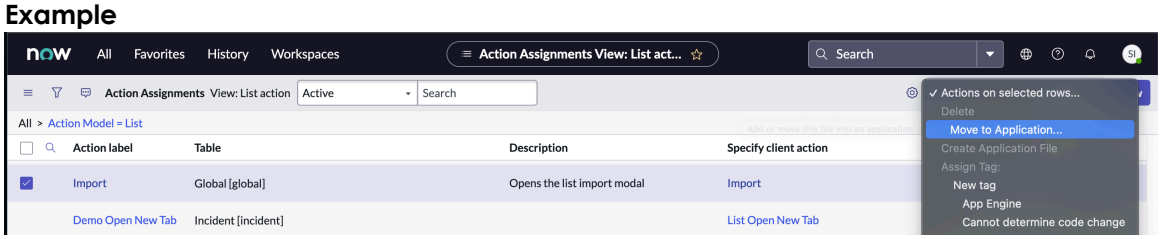


Suchen Sie nach lokalen Dateien, und wählen Sie „Hochladen“ aus. Eine Vorschau Ihrer Datei wird angezeigt, und Sie können den Abschluss des Imports bestätigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Listenaktionen**.
2. Wählen Sie die Bezeichnung **Importaktion** aus der Liste aus.
3. Wählen Sie im Formular „Aktionszuweisung“ **Aktiv**, um den Listenimport zu aktivieren.
4. Wählen Sie im Formular **„Aktionen für ausgewählte Zeilen“die Option Zur Anwendung verschieben**aus.

   Example



5. Geben Sie den Namen der Anwendung ein, die die Importaktionsbezeichnung erhält.
6. Klicken Sie auf **Verschieben**.

Wählen Sie die Funktionen der Listenkennzeichnungen aus

Wählen Sie die Funktionsoptionen für Listenkennzeichnungen aus, um die Listenfunktionalität Arbeitsbereich zu bearbeiten. Mit diesem Formular können Sie die UI-Funktionalität für eine bestimmte Liste bearbeiten oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

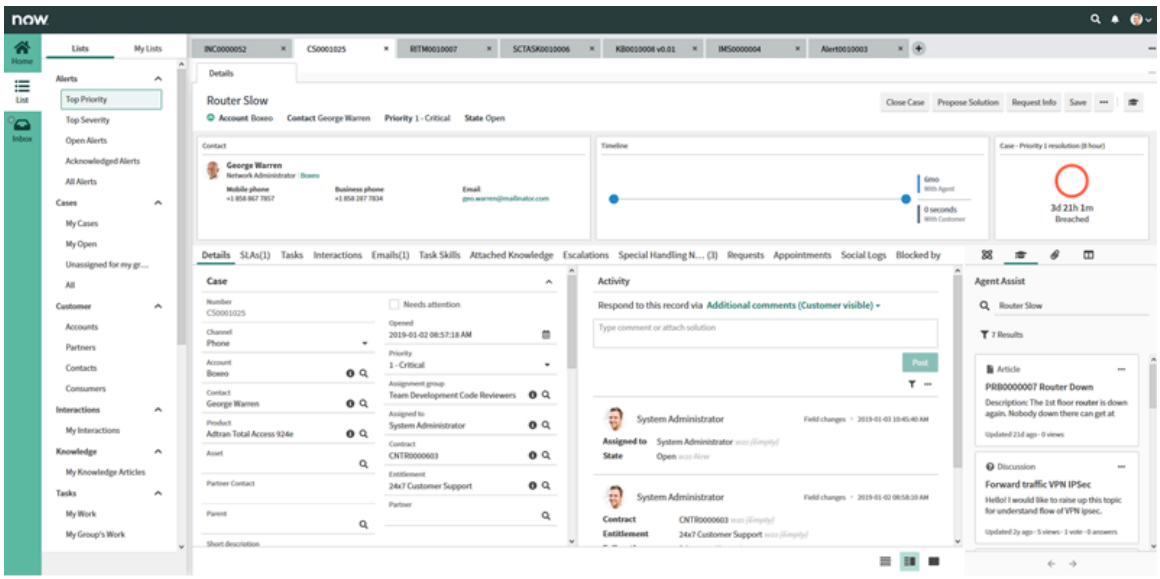
Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie das Anwendermenü aus.
   Das Anwendermenü zeigt dynamisch Elemente für die Seiten Arbeitsbereich und Arbeitsbereich an.
3. Navigieren zu **Arbeitsbereich konfigurieren** > **Seite konfigurieren** > **Listeneinstellungen**.
4. Scrollen Sie im Formular zu Liste Funktionskennzeichnungen.
5. Bearbeiten Sie die Liste, in der Sie sich befinden.
6. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

Richten Sie die Datensatzansicht in ein veralteter Arbeitsbereich

Richten Sie die Komponenten in der Datensatzansicht Arbeitsbereich ein, um die Anwenderoberfläche zu optimieren, in der Service Desk-Mitarbeiter den Großteil ihrer Arbeit erledigen.

Nachdem Service Desk-Mitarbeiter in der Listenansicht oder auf einer Zielseite einen Datensatz zur Bearbeitung ausgewählt haben, wird der Datensatz in der Datensatzansicht angezeigt.



In dieser Ansicht rufen Service Desk-Mitarbeiter Datensatzdetails ab, können sich selbst Datensätze zuweisen, Informationen zur Lösung des Problems abrufen und Lösungen mit der anfordernden Person kommunizieren. Als Systemadministrator müssen Sie die in der Datensatzansicht angezeigten Informationen optimieren, damit die Service Desk-Mitarbeiter ihre Arbeit problemlos erledigen können.

Anwenderdefinierte Komponenten werden hinzugefügt

Jeder Komponentenbereich in der Datensatzansicht enthält Standardkomponenten, die Sie konfigurieren. In den folgenden Komponentenbereichen können Sie auch Komponenten mithilfe der Komponentenbibliothek hinzufügen:

- Menüband
- Kontextbezogener Seitenbereich
- Zugehörige Listen

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

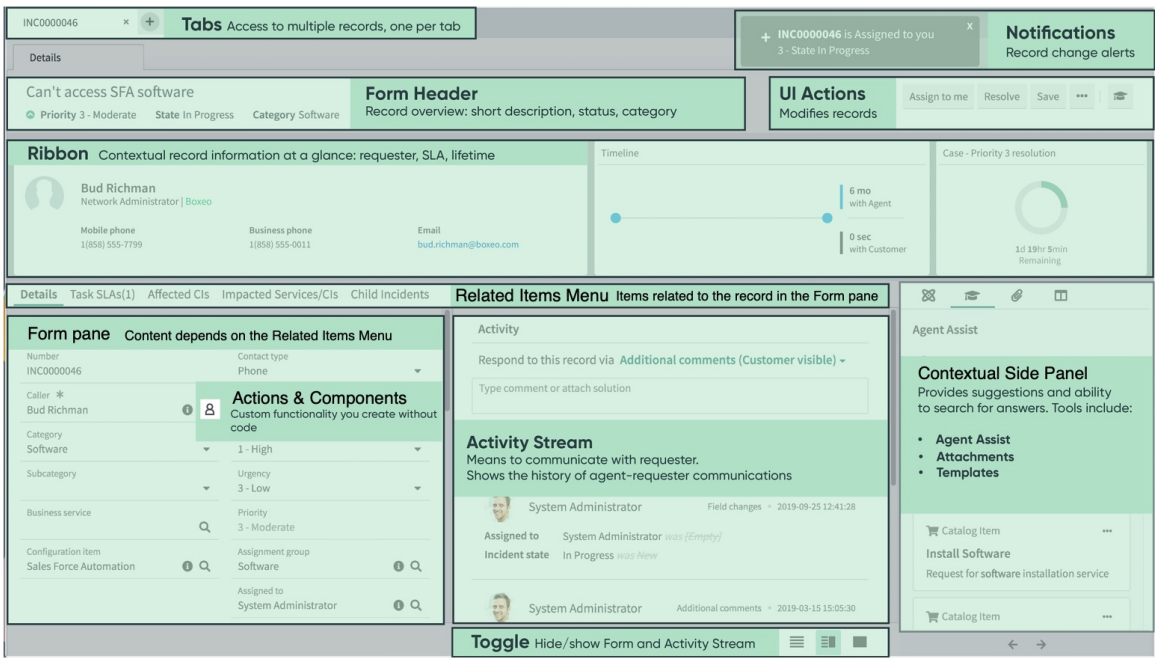
- Zugehörige Elemente
- Listenaktion
- Decorator-Element des Felds
- Modal

Komponenten sind die Bausteine von Arbeitsbereich, z. B. Listen, PAR-Punktzahlen und Container.

Konfigurieren von Komponenten der Datensatzansicht

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Wählen Sie die Datensätze aus, die Service Desk-Mitarbeiter in erstellen können veralteter Arbeitsbereich

Versetzen Sie Service Desk-Mitarbeiter in die Lage, die benötigten Datensätze zu erstellen, damit sie ihre Arbeit in Arbeitsbereicherledigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

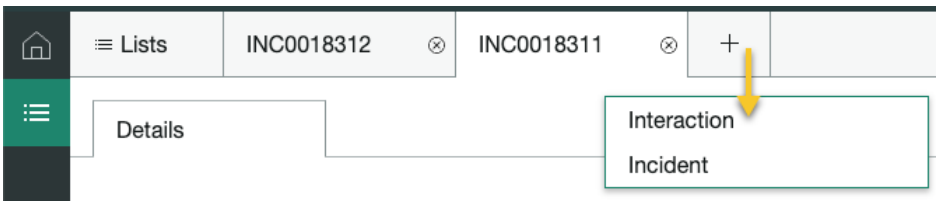
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter greifen auf offene Datensätze zu, indem sie auf die Registerkarten über dem Formularheader klicken. Service Desk-Mitarbeiter erstellen neue Datensätze, indem

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

sie auf das Plussymbol (+) klicken. Sie richten die Tabellen ein, in die Service Desk-Mitarbeiter neue Datensätze einfügen können.

Einen Datensatz erstellen



Standardmäßig erstellen Service Desk-Mitarbeiter nur Datensätze in der Interaktionstabelle. Diese Datensätze speichern Informationen über Interaktionen, z. B. Telefon- oder Chatunterhaltungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden. Aus diesen Konversationen erstellen Service Desk-Mitarbeiter in der Regel Incidents oder Probleme. Wie die vorherige Abbildung zeigt, kann ein Service Desk-Mitarbeiter nur Datensätze in den Tabellen „Interaktion“ und „Incident“ erstellen.

Der neue Datensatz wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt. Auf diese Weise können Service Desk-Mitarbeiter zwischen offenen Datensätzen wechseln, indem sie einfach auf Registerkarten klicken. Die Registerkarten in dieser Abbildung zeigen, dass bereits zwei Incident-Datensätze geöffnet sind. Ihre Aufgabe besteht darin, die richtige Liste der Tabellen einzurichten, in die Service Desk-Mitarbeiter Datensätze einfügen können. Service Desk-Mitarbeiter müssen über Erstellungsberechtigungen für diese Tabellen verfügen.

Prozedur

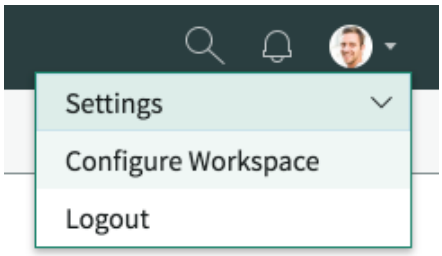
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Kontextmenü-Elemente**.
2. Klicken Sie im Formular „Neue Datensatzmenüelemente“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Neuer Datensatz“ die Werte aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle mit den Datensätzen, auf die Service Desk-Mitarbeiter Zugriff gewähren sollen, z. B. Incident oder Fall.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, in dem die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten.
Anwendung	Umfang der Anwendbarkeit dieser Einstellung. „Global“ bedeutet, dass diese Einstellung für alle Arbeitsbereiche verwendet werden kann.
Reihenfolge	Platzierung dieser Tabelle in der Liste der Tabellen unter dem Plussymbol (+). Niedrigere Zahlen erscheinen höher in der Liste. Die Liste wird angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger über das Pluszeichen (+) bewegen.
Aktiv	Schalten Sie unter dem Plussymbol (+) um, ob die Tabelle in der Liste der Tabellen angezeigt (ausgewählt) oder nicht.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. So zeigen Sie die Datensätze an, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter öffnen können:

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

a. Klicken Sie unter Ihrem Profilbild auf **Arbeitsbereich konfigurieren**.



b. Klicken Sie im Formular „Arbeitsbereich“ auf die **Registerkarte Menüelemente für neuen Datensatz**.

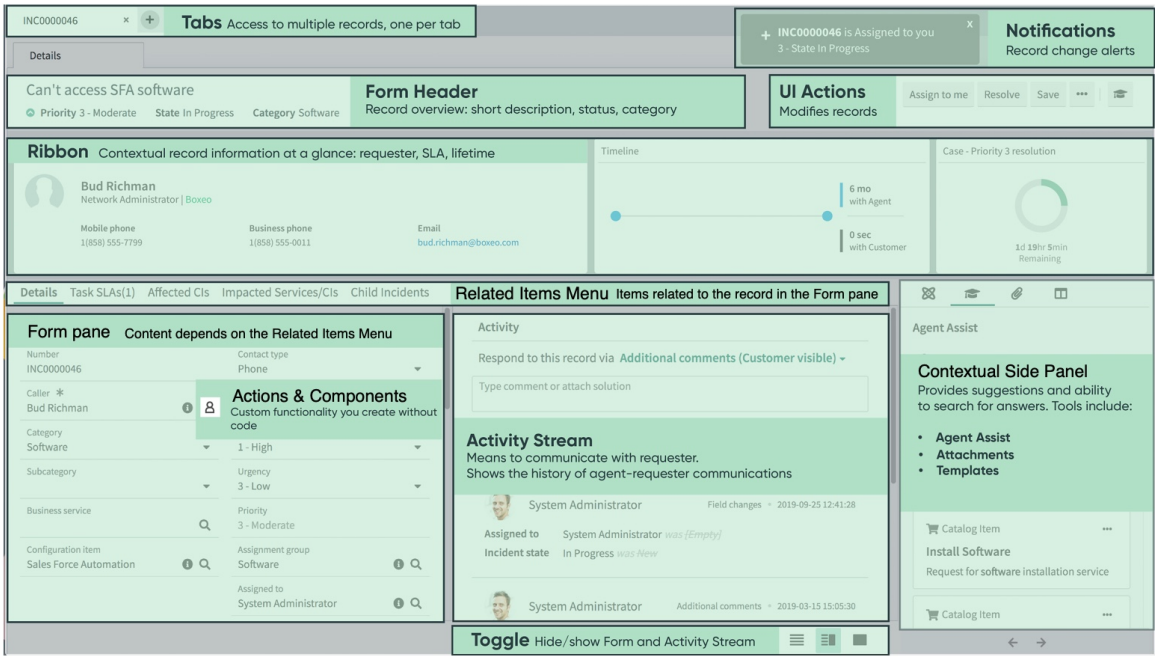
Example:
Wenn Sie die Incident-Tabelle hinzugefügt und den **Reihenfolgewert** für die Incident-Tabelle niedriger als den **Reihenfolgewert** für die Interaktionstabelle festgelegt haben, wird der Incident über Interaktion in der Liste der Datensätze angezeigt, die ein Service Desk-Mitarbeiter erstellen kann.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Richten Sie Formulare in ein veralteter Arbeitsbereich

Wählen Sie die Felder aus, die im Formularbereich angezeigt werden, um Service Desk-Mitarbeiter bei ihrer Arbeit zu unterstützen.

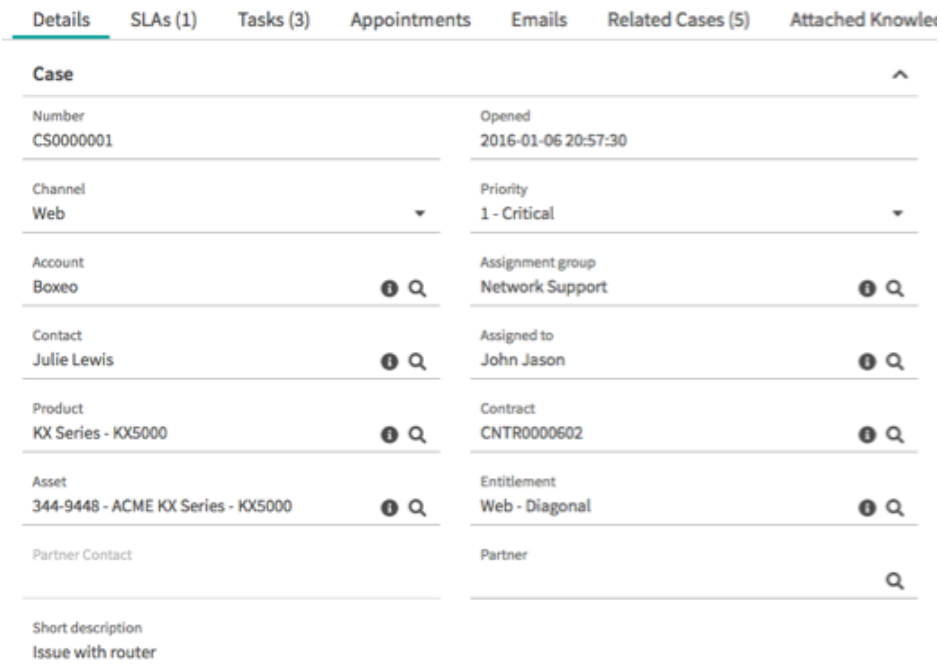
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Formularlayout konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Formularbereich in Arbeitsbereich werden detaillierte Informationen angezeigt, die im ausgewählten Datensatz gespeichert sind.



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

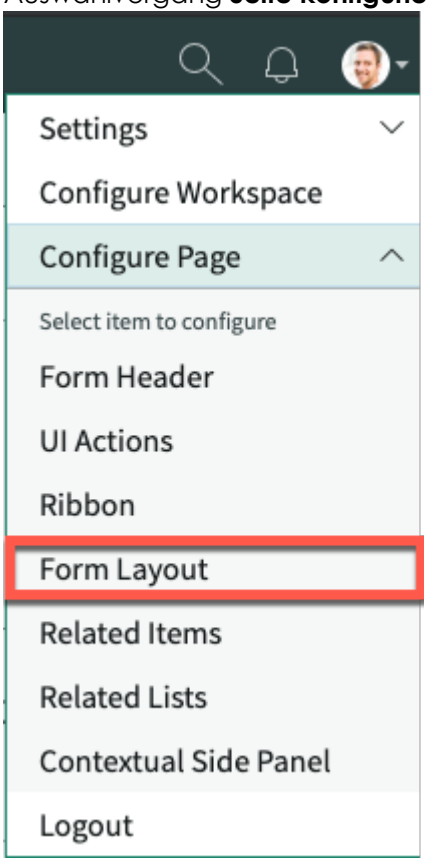
Jeder Datensatz enthält mehr Felder, als in den Bildschirm passen. Ihre Aufgabe ist es, nur die Felder anzuzeigen, die die Service Desk-Mitarbeiter benötigen. Sie führen diese Aufgabe für jede Tabelle aus, auf die der Service Desk-Mitarbeiter zugreifen kann. Beispielsweise werden in Formularbereichen für alle Incident-Datensätze dieselben Felder angezeigt, was sich wahrscheinlich von den Feldern unterscheidet, die für alle Falldatensätze angezeigt werden. Sie können erkennen, auf welche Tabellen die Service Desk-Mitarbeiter Zugriff haben, indem Sie sich die Liste unter dem Plussymbol (+) ansehen.

Die in Formularen angezeigten Felder können je nach Rolle des Service Desk-Mitarbeiters variieren.

Hinweis: Arbeitsbereich unterstützt nicht die Anzeige aller Felder, die in einem Datensatz enthalten sein können. Weitere Informationen zu unterstützten Feldern finden Sie unter Unterstützte Felder in Formularbereichen des Arbeitsbereichs.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereich** > **Kontextmenü-Elemente**.
2. Klicken Sie auf Ihren Avatar.
3. Auswahlvorgang **Seite konfigurieren** > **Formularlayout**.

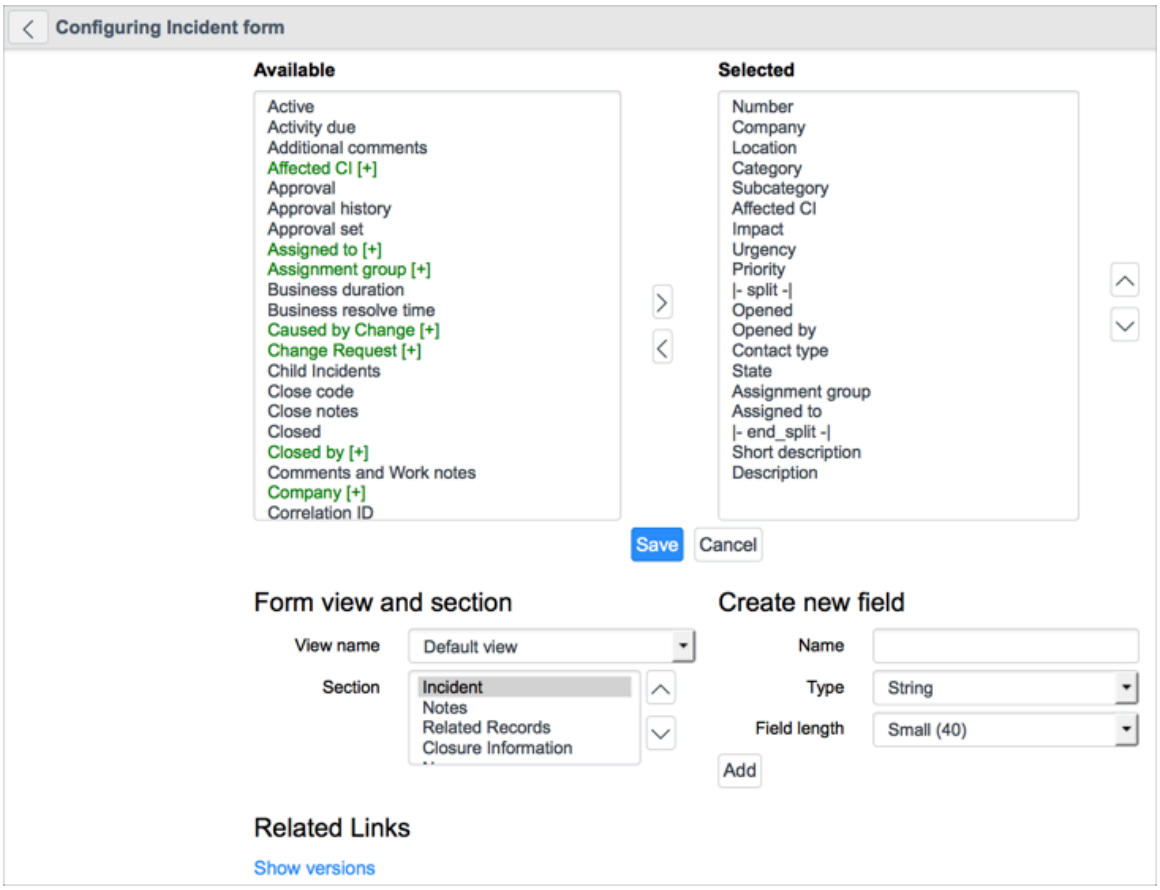


4. Verschieben Sie im Konfigurationsformular Felder in die Spalte **Ausgewählt oder aus der Spalte Ausgewählt**, indem Sie die Pfeile zwischen den Spalten **Verfügbar** und **Ausgewählt** verwenden.

   Die Felder in der Spalte **Ausgewählt** werden im Formularbereich angezeigt. Eine Beschreibung einiger Felder finden Sie unter Unterstützte Felder in Formularbereichen des Arbeitsbereichs.

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

Verfügbare Elemente, die grün gefolgt von einem Pluszeichen (+) angezeigt werden, stehen für zugehörige Tabellen. Um auf die Felder in diesen Tabellen zuzugreifen, verwenden Sie Dot-Walking.



5. Verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben und unten rechts neben der Spalte **Ausgewählt**, um hervorgehobene Felder in der Spalte nach oben oder unten zu verschieben.
6. Wählen Sie in der Liste **Ansichtsname** den Arbeitsbereich aus, den Sie konfigurieren, z. B. **Workspace_itil**.
   Diese Ansichten entsprechen den Rollen des Service Desk-Mitarbeiters.
7. Wahlweise: Fügen Sie der Spalte **„Ausgewählt** " ein Feld hinzu, das sich nicht in der Spalte „ **Verfügbar** " befindet.

   a. Füllen Sie unter **Neues Feld erstellen**die Felder aus.

Neues Feld erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name des neuen Felds
Typ	Datentyp der Werte im Feld.
Feldlänge	Maximale Länge des Zeichenfolgenwerts, wenn Sie Zeichenfolge als **Typ**auswählen. Dieses Feld wird für andere Typen nicht angezeigt.

   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

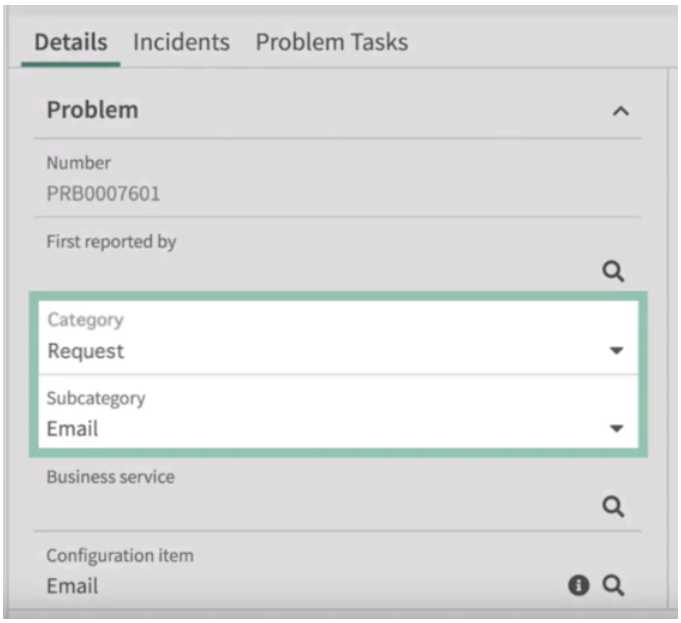
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Fügen Sie das gleiche Feld nicht mehreren Abschnitten eines Formulars hinzu, es sei denn, das Feld enthält schreibgeschützte Daten. Wenn zwei oder mehr Instanzen eines bearbeitbaren Felds vorhanden sind, kann dies zu Datenverlust führen und eine ordnungsgemäße Funktion von UI- und Datenrichtlinien verhindern.

Example:
Die folgende Abbildung zeigt das Hinzufügen der Felder **Kategorie** und **Unterkategorie** im Formularbereich.

Neue Felder im Formularbereich

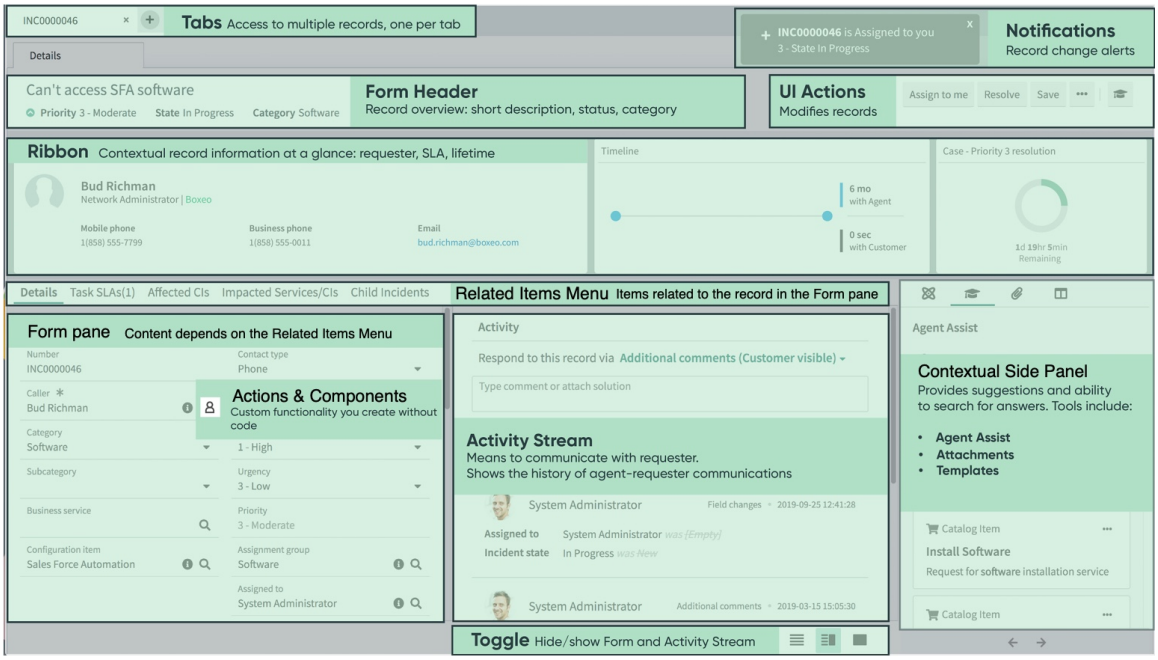


Nächste Maßnahme
Blenden Sie einige der in Formularen angezeigten Felder basierend auf den Berechtigungen eines Service Desk-Mitarbeiters aus, oder richten Sie eine andere Komponente ein.

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Blenden Sie in Felder für Service Desk-Mitarbeiter aus veralteter Arbeitsbereich

Geben Sie die Felder an, die im Formularbereich angezeigt werden, abhängig von der Rolle des Service Desk-Mitarbeiters. Zeigen Sie nur die Felder im Formularbereich an, die Service Desk-Mitarbeiter für ihre Arbeit benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sehen Service Desk-Mitarbeiter alle Datensatzfelder, die für die Anzeige im Formularbereich konfiguriert sind. Sie können Felder für Service Desk-Mitarbeiter entsprechend ihrer Rolle ausblenden. Durch das Ausblenden von Feldwerten wird der Formularbereich übersichtlicher.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Ansichtsregel für Arbeitsbereich“ die Felder aus.

Ansichtsregel für Arbeitsbereich

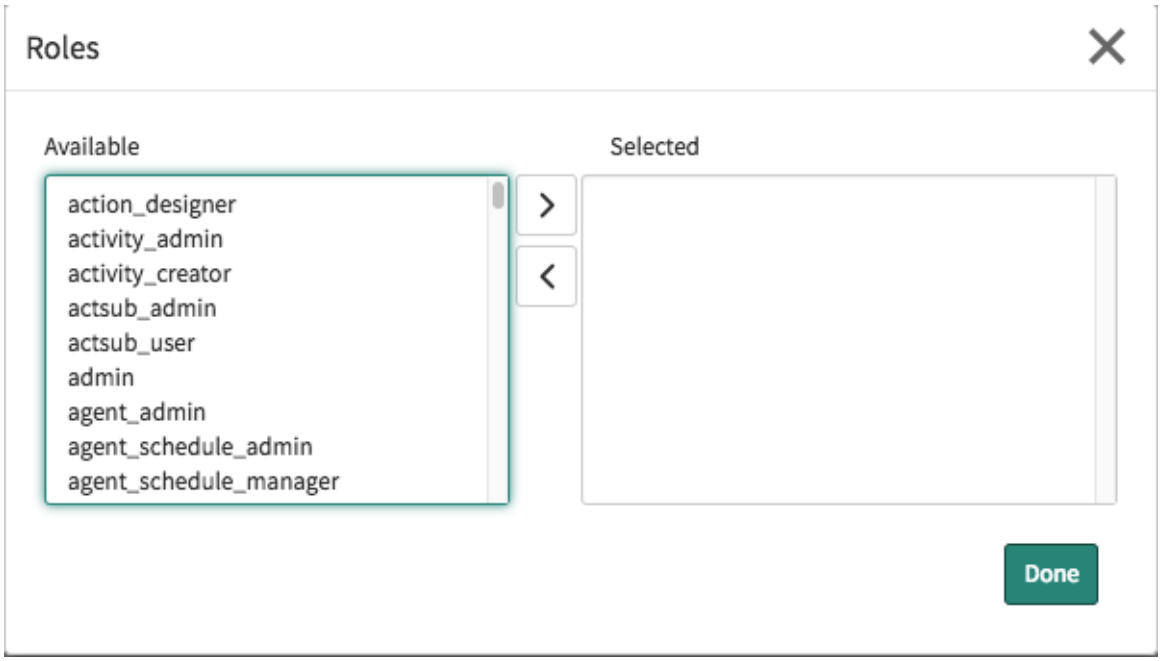
Feld	Beschreibung
Name	Name der Regel. Normalerweise drückt der Name aus, welche Service Desk-Mitarbeiter von der Regel betroffen sind und welche privilegierten Informationen sie anzeigen dürfen.
Tabelle	Tabelle, für die diese Regel gilt. Sie können Ansichtsregeln nur auf Tabellenebene und nur einmal pro Tabelle definieren.
Ansicht	Wählen Sie die Formularansicht aus, die für die festgelegten Bedingungen gerendert werden soll. Eine Ansicht definiert die Elemente, die angezeigt werden, wenn Service Desk-Mitarbeiter ein Formular oder eine Liste öffnen. Die Ansicht entspricht der Rolle eines Service Desk-Mitarbeiters.

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

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendung, für die diese Regel gilt. Global bedeutet, dass die Regel für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Betroffener Arbeitsbereich.
Aktiv	Umschalten, um diese Regel zu aktivieren (ausgewählt) oder nicht.

4. Wahlweise: Wählen Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** die Rollen aus, die Personen haben müssen, um das Feld anzuzeigen.

   Verwenden Sie die Rollenauswahl:



   Im folgenden Beispiel sieht nur ein Administrator oder agent_admin das Feld **Status** im Formularbereich, wenn für den **StatusNeu**festgelegt ist. Jeder sieht das Feld **„Status“** im Formularbereich, wenn das Feld **„Status“** einen anderen Wert enthält.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Benutzer mit den angegebenen Rollen können die Felder für die angegebene Tabelle anzeigen.

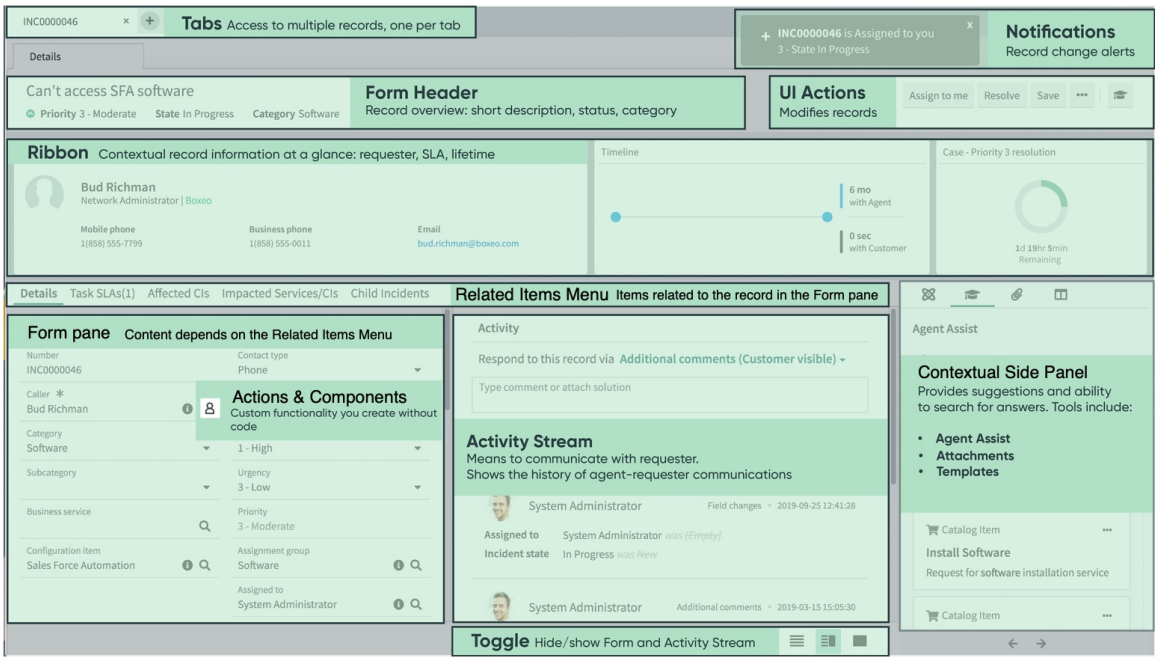
Wenn mehrere Arbeitsbereichsansichtsregeln vorhanden sind, wird die Regel mit der niedrigeren Ausführungsreihenfolge angewendet. Wenn die Ausführungsreihenfolge für mehrere Regeln identisch ist, wird die zuerst erstellte Regel angewendet.

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

Nächste Maßnahme
Richten Sie Formularanmerkungen ein, um Formularfelder hervorzuheben, oder richten Sie eine andere Komponente ein.

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Richten Sie Formularansichten basierend auf Mitarbeiterrollen ein

Legen Sie verschiedene Formularansichten für verschiedene Mitarbeiterrollen fest, die in den Feldern angezeigt werden, die der Mitarbeiter sehen muss.

Die Rollen von Service Desk-Mitarbeitern können auf Berechtigungsebenen oder Produkten basieren, z. B. CSM (für Fälle) oder ITSM (für Incidents). Für jeden Service Desk-Mitarbeiter-Typ wird eine Arbeitsbereichsansicht konfiguriert. Ansichten verwenden die folgende rollenbasierte Hierarchie, um zu bestimmen, welches Formular der Service Desk-Mitarbeiter in Arbeitsbereichsieht.

Jede Kombination aus Ansicht und Rolle, die zur Ansicht **Standardformular** führt, ist schreibgeschützt.

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

Rolle	Formularansicht
ITIL	**1.** workspace_itil **2.** Arbeitsbereich **3.** Standard
sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** Arbeitsbereich **3.** Standard
itil und sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** workspace_itil **3.** Arbeitsbereich **4.** Standard
admin oder workspace_admin	**1.** Arbeitsbereich **2.** Standard
Sonstige	Wenn der Service Desk-Mitarbeiter keine der beiden Rollen besitzt, aber über eine andere Rolle verfügt, die ihm weiterhin Zugriff auf die Formulare gewährt: **1.** Arbeitsbereich **2.** Standard

Unterstützte Felder in Formularbereichen Arbeitsbereich .

Überprüfen Sie, welche Felder Arbeitsbereich unterstützt, damit Sie planen können, welche Felder im Formularbereich angezeigt werden sollen.

Arbeitsbereich kann im Formularbereich alle der folgenden Felder anzeigen, die in Datensätzen zu finden sind.

Feldtyp	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
Bedingungen	Feld, das den Bedingungsgenerator zu einem Formular hinzufügt. Sie müssen ein abhängiges Feld angeben, das auf den Tabellennamen verweist.	N/V
Währung	Dezimalfeld mit vier Dezimalstellen. Bei Anzeige in einem Formular enthält ein **Währungsfeld** auch eine zusätzliche Auswahlliste zur Auswahl des Währungstyps. Wenn es keinen	• „glide.währung_preis.verwenden_all_bruch • glide.system.locale • glide.i18n.single_currency

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

Feldtyp	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
	Standardwert für das Feld gibt, verwenden leere **Währungsfelder** die Referenzwährung. Das Hinzufügen eines Werts bewirkt, dass das Feld die Sitzungswährung des aktiven Benutzers verwendet. Informationen zur Verwendung von zwei Bruchziffern finden Sie unter Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung . **Hinweis:** Nachdem Sie diesen Feldtyp einem Feld zugewiesen haben, können Sie ihn nicht mehr in den Feldtyp **„FX-Währung“** ändern.	• glide.i18n.single_currency.code • „glide.währung_preis.verwenden_all_bruch
Datum	Datumsfeld, das einen Tag anzeigt, der mit einem Kalender-Widget ausgewählt werden kann.	glide.ui.date_picker.first_day_of_week
Datum/Uhrzeit	Datums-/Uhrzeitfeld, das mit einem Kalender-Widget ausgewählt werden kann. Er wird für datumsspezifische Einträge verwendet und ist ideal für Zeitstempel und Zeitplanung.	glide.ui.date_picker.first_day_of_week
Dezimalzahl	Zahlenfeld mit bis zu zwei Nachkommastellen. Beispiel: 12,34.	glide.system.locale
Dokument-ID	Dokument-ID-Feld, das auf einen Datensatz in einer Tabelle verweist.	N/V
Domänen-ID	Systemfeld, das einen Verweis auf die Domäne enthält. Benutzer wählen nur aus Domänen aus, auf die sie Zugriff haben. Wenn das Formular gespeichert wird, wird der Domänenpfad unter dem Feld angezeigt. Das Feld ist standardmäßig auf global festgelegt.	N/V
Fälligkeitsdatum	Zeichenfolgeneingabefeld, in dem ein Datum/eine Uhrzeit gespeichert wird, um Fälligkeitsdaten zu identifizieren.	N/V
E-Mail	Feld für eine E-Mail-Adresse. Einträge müssen @ und eine Domäne der obersten Ebene enthalten, z. B. .com oder .edu.	N/V
Verschlüsselter Text	Feld, das aus Sicherheitsgründen verschlüsselt ist. Je nach Kryptografiemodul wird das	N/V

Automatische Übersetzung

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

Feldtyp	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
	Feld ausgeblendet, der Wert ausgeblendet, oder das Feld und der Wert werden angezeigt.	
Feldname	Referenzfeld für einen Feldnamen in der Tabelle, das in einem Feldtyp **„Tabellenname“** ausgewählt ist. Machen Sie dieses Feld vom Feld **„Tabellenname“** abhängig.	N/V
FX-Währung (Foreign Exchange)	Felder, die als Alternative zu den Standardwährungsfeldern verwendet werden. FX-Felder sind hochgradig konfigurierbar, unterstützen die Verwendung von anwenderdefinierten Ratentabellen und Berichtzusammenfassungen und sorgen für eine verbesserte Transparenz der Konvertierungsberechnungen.	N/V
HTML	Zeichenfolgenfeld mit integriertem HTML-Editor. Es unterstützt formatierten Text mit einem Rich-Text-Editor und ist nützlich für Beschreibungen, die die Lesbarkeit verbessern müssen.	• glide.sys.language • glide.ui.html.editor.sprachen • glide.ui.html.editor.v4.toolbar.gültige.schalt • glide.ui.html.editor.v4.schriftart.sammlung • glide.ui.html.editor.remove_host • glide.ui.html.editor.relative_urls • glide.ui.html.editor.convert_urls • glide.ui.html.editor.extended_valid_elemen
IP-Adresse	Variablenzeichenfeld, das IPv4- und IPv6-Adressen speichert. Weitere Informationen finden Sie unter Feldtyp für IP-Adresse .	N/V
Image	Feld, das das Hochladen von Bildern ermöglicht. Nachdem das Bild hochgeladen wurde, wird es im Dokument-Viewer angezeigt. Unterstützt die folgenden Dateitypen: .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico und .svg.	N/V
Ganzzahl	Zahlenfeld mit 0 Nachkommastellen.	glide.system.locale

Automatische Übersetzung

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

Feldtyp	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
	Hinweis: Um nach einer Ganzzahl zu suchen, geben Sie `=` gefolgt von der Ganzzahl in die Suchleiste ein. Wenn Sie beispielsweise nach einem Reihenfolgewert von 100 suchen möchten, geben Sie `=100`ein.	
Journaleingabe	Journaleingabefeld, das Texteingaben akzeptiert, aber keine vorherigen Einträge anzeigt.	glide.ui.textarea.character_counter
Name/Wert-Paare	Feld für Name-Wert-Paare, das Textwerte zuordnet. Die Zuordnungen erfolgen eins-zu-eins, aber ein einzelnes Feld **vom Typ „Name-Wert-Paare“** kann mehrere Zuordnungen enthalten. Jede Zuordnung muss einen eindeutigen Namen verwenden, und der Name darf nicht leer sein. Beispielsweise können Sie ein Feld **mit Name-Wert-Paaren** verwenden, um Header-Informationen für eine Webservice-Anforderung zu speichern. In diesem Beispiel ist der Name jeder Zuordnung der Header, wie z. B. `Content-Type` , und der Wert ist der Headerwert wie `Anwendung/json`. Informationen zum Skripting von Feldern **für Name/Wert-Paare** finden Sie unter Feldtyp für Name-Wert-Paare .	N/V
Anderes Datum	Feld, mit dem Sie dem Formular ein weiteres Datum hinzufügen können.	N/V
Passwort (einfach verschlüsselt)	Textfeld, das Passwörter mit Einwegverschlüsselung speichert. Die unidirektionale Verschlüsselung speichert das Passwort als sicheren Hash-Wert, der nicht entschlüsselt werden kann.	N/V
Passwort (zweifach verschlüsselt)	Textfeld, das Passwörter mit Zweiwegverschlüsselung speichert. Die bidirektionale Verschlüsselung speichert das Passwort als sicheren verschlüsselten Wert, der innerhalb der Instanz programmiertechnisch entschlüsselt werden kann. Sie können password2-Verschlüsselung mit Formularvariablen verwenden.	N/V

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

Feldtyp	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
	Informationen zum Verschlüsseln von Textfeldern in Formularen finden Sie unter Password2-Verschlüsselung mit KMF . Die Länge von password2-Feldwerten muss mindestens 255 Zeichen umfassen.	
Fertigstellungsgrad	Feld, das Dezimaleingaben akzeptiert und bei der Anzeige in Listen als Fortschrittsbalken angezeigt wird.	N/V
Telefonnummer	Zeichenfolgenfeld, das E164-konforme Formatierung und Validierung für Telefonnummern bietet.	glide.ui.format_phone
Preis	Währungsfeld, das die Kontrolle über Umrechnungen und Anzeige ermöglicht. Wechseln Sie zwischen diesen drei Preiswerttypen: • Berechnet (Standard) • Behoben • Multi Weitere Informationen finden Sie unter Preisfelder .	• glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code
Auswahlschaltflächen-Auswahl	Multiple-Choice-Schaltfläche, die verwendet wird, um eine Option aus zwei oder mehr Auswahlmöglichkeiten auszuwählen.	N/V
Referenz	Abfragefeld, das Datensätze aus einer anderen Tabelle anzeigt, was für relationale Datenstrukturen entscheidend ist.	• glide.ui.max_ref_dropdown • glide.ui.reference.readonly.clickthrough
Skript (einfach)	Textfeld, das JavaScript-Code akzeptiert und Prüfungen bietet, wie die Syntax- und Formatierungsprüfung.	N/V
Einfache Namenswerte	Feld, das Textwerte zuordnet. Die Zuordnungen sind jeweils eins zu eins. Ein einzelnes Feld vom Typ „Name-Wert-Paare“ kann jedoch mehrere Zuordnungen enthalten. Jede Zuordnung muss einen eindeutigen Namen verwenden, und der Name darf nicht leer sein. Sie können z. B. ein Feld für Name-/Wert-Paare verwenden,	N/V

Automatische Übersetzung

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

Feldtyp	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
	das Headerinformationen für eine Web-Service-Anforderung enthält. In diesem Beispiel ist der Name jeder Zuordnung der Header, wie z. B. Content-Type , und der Wert ist der Headerwert wie Anwendung/json. Wörterbuchattribute: • key_readonly • value_readonly • no_actions Weitere Informationen finden Sie unter Feldtyp für Name-Wert-Paare .	
Einzelner Dateianhang	Anhangsreferenz, mit der Sie auf eine einzelne Datei verweisen können, die an das Menüelement oder den Abschnittsdatensatz angehängt ist.	N/V
Zeichenfolge	Zeichenfolgenfeld, das eine Zeichenfolge von Zeichen enthält. Zeichenfolgen mit bis zu 255 Zeichen werden in einem einzeiligen Textfeld angezeigt. Ab 256 Zeichen wird es als mehrzeiliges Textfeld dargestellt. **Hinweis:** Die Datenbank kann den Wert, den Sie im Feld **Max. Länge** angeben, in den am besten passenden Datenbankfeldtyp übersetzen. Beispielsweise wird eine maximale Zeichenfolgenlänge von 80 dem nächsten Datenbankfeldtyp VARCHAR(100) zugeordnet. Bei Oracle -Instanzen können Benutzer die maximale Länge eines Zeichenfolgenfelds über die Anwenderoberfläche der Anwendung nicht auf einen Wert größer als 4000 erhöhen. Changes über 4000 erfordern den Datentyp CLOB in Oracle. Wenn Sie ein Feld mit mehr als 4.000 Zeichen benötigen, melden Sie ein Problem, um die Änderung anzufordern.	glide.ui.textarea.character_counter
Zeichenfolge (UTF-8 komplett)	Zeichenfolgenfeld, das die UTF-8-Zeichencodierung enthält. Dieser Feldtyp ist auf dieselbe	N/V

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

Feldtyp	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
	maximale Länge beschränkt, die in der Anwenderoberfläche der Anwendung als Zeichenfolgen-Datentyp definiert werden kann. Emojis werden im Feldtyp Zeichenfolge (UTF-8 komplett) unterstützt.	
Sys-ID	Feld, das einen eindeutigen numerischen Bezeichner für jeden Datensatz enthält. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Sys-ID finden Sie unter den folgenden Links: • Fügt einem Formular eine Sys-ID hinzu • Fügt einer Liste eine Sys-ID hinzu **Gefahr:** Das Ändern oder Löschen einer Sys-ID führt zu fehlerhaften oder verlorenen Daten.	
Vorlagenwert	Feldtyp, mit dem Administratoren die für eine Formularvorlage gewünschten Felder identifizieren können.	N/V
Zeit	Zeitfeld, das eine Uhrzeit in der Datenbank als **Datums-/Uhrzeitfeld** speichert, aber nur der Zeitteil dieses Felds wird verwendet. **Hinweis:** Dieses Feld speichert das Datum als 1970-01-01, was nicht innerhalb der Daten für die Sommerzeit (DST) liegt. Daher wird die Zeit für die Sommerzeit nicht automatisch angepasst. Wenn eine anwenderdefinierte Funktion die Zeit als Startzeit verwendet, muss die Funktion bei Bedarf für die Sommerzeit angepasst werden.	N/V
Übersetzte HTML	HTML-Textfeld, das Übersetzungen basierend auf der Sprache des Anwenders anzeigt.	N/V
URL	Zeichenfolgenfeld, das im gesperrten Zustand ein auswählbares URL-Feld ist. Bei der	N/V

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

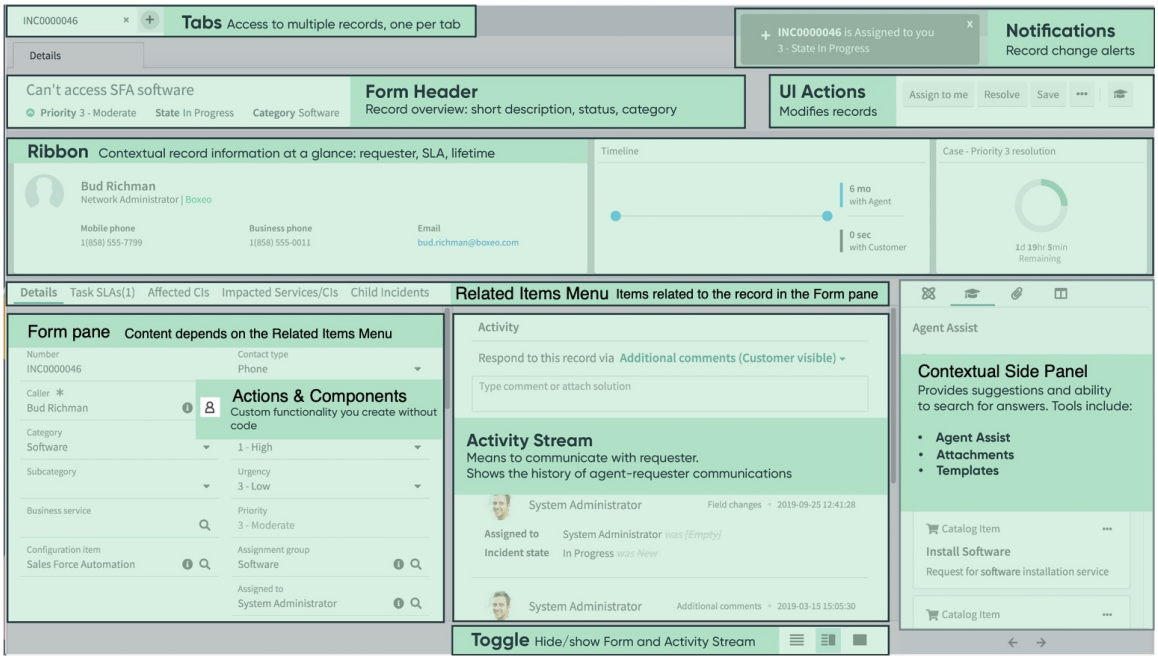
Feldtyp	Beschreibung	Unterstützte Eigenschaften
	Konfiguration gibt es eine Option zum Zulassen/Nicht-Zulassen von Links mit oder ohne HTTPS. **Hinweis:** In der mobilen Anwenderoberfläche wird dieses Feld als mehrzeiliges Textfeld angezeigt. Das Feld wird als einzelne Zeile gespeichert, wobei die Zeilenumbrüche entfernt wurden.	
Anwenderbild	Feld, mit dem Sie ein Bild an das Formular anhängen können.	N/V
UTC-Zeit	Anzahl der Minuten in einer Stunde basierend auf der UTC-Zeitzone.	N/V
Wiki	Zeichenfolgenfeld, das eine vereinfachte Version der Standardtextformatierung für Wiki enthält. Das Feld enthält einen Wiki-Texteditor, und der Text kann vor dem Speichern im Formular in der Vorschau angezeigt werden.	N/V
Workflow	Auswahllistenfeld, das eine Stufe in einem Workflow anzeigt.	N/V

Weiter

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Fügt einem Formular eine Sys-ID hinzu

Fügen Sie einem Formular ein Feld hinzu, das einen eindeutigen numerischen Bezeichner für jeden Datensatz enthält.

Vorbereitungen

Gefahr: Das Ändern oder Löschen einer Sys-ID kann zu fehlerhaften oder verlorenen Daten führen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Aufrufe**.
2. Wählen Sie in der UI-Ansicht einen Datensatz aus, den Sie ändern möchten. Beispiel: **Standard**.
3. Wählen Sie die Registerkarte Formularabschnitte und anschließend einen Datensatz aus.
4. Wählen Sie im Datensatz „Formularabschnitt“ die Registerkarte **Abschnittselemente** aus.
5. Wählen Sie **Neu** aus, um ein neues Sys-ID-Abschnittselement zu erstellen.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Abschnittselement – Neuer Datensatz

Feld	Beschreibung
Element	Das Element, das Sie diesem Formular hinzufügen. Geben Sie `sys_id ein`.
Position	Eine Zahl für die Position des Abschnittselements in der Liste.
Typ	Typ des Abschnittselements, das Sie erstellen möchten. Wählen Sie **ein Element**aus.

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

7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Führen Sie eine Cacheleerung aus, indem Sie Ihrer URL `/cache.do`anhängen.

Ergebnisse
Das Feld „Sys-ID“ ist jetzt in Ihrem Formular sichtbar.

Fügt einer Feldbezeichnung Hilfe hinzu

Erstellen Sie Hilfe auf Feldebene in Formularen, indem Sie Hilfesymbole in einzelnen Feldern platzieren und die Feldbezeichnungen in Links zu externen oder internen URLs konvertieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Link zu jedem Typ von Datei, Dokument oder Wiki erstellen und in einem separaten Browserfenster öffnen. Im Folgenden finden Sie ein Beispielformular mit aktivierter Feldbezeichnungshilfe.

Feldbezeichnungshilfe aktiviert

Prozedur
1. Öffnen Sie das Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Felds, und wählen Sie **Bezeichnung konfigurieren**aus.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Eingabewert
Tipp	Geben Sie Text ein, der als Tooltip verwendet werden soll und angezeigt wird, wenn ein Anwender den Cursor auf die Feldbezeichnung platziert.
URL	Geben Sie die URL der Zieldatei ein, die geöffnet werden soll, wenn Sie auf die Feldbezeichnung oder das Symbol klicken. Dies kann eine vollständige URL zu einer Datei außerhalb der Instanz oder eine relative URL zu einem Ziel in der Instanz sein. **Hinweis:** Links werden im -Arbeitsbereich nicht unterstützt.
URL-Ziel	Nicht verwendet. Die Hilfedatei wird unabhängig vom **URL-** Zielwert in einer neuen Registerkarte geöffnet.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Hilfe wird angezeigt, wenn Sie das Feld auswählen oder den Mauszeiger darauf bewegen.

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

Hervorgehobene Bezeichnungen in Formularfeldern anpassen

Warnen Sie Service Desk-Mitarbeiter mit anwenderdefinierten hervorgehobenen Bezeichnungen in Formularfeldern Arbeitsbereich auf wichtige Informationen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `UX Hervorgehobene Wertkonfigurationen`ein.
2. Öffnen Sie **Hervorgehobene UX-Wertekonfigurationen**, und wählen Sie eine Arbeitsbereich Experience aus.
3. Wenden Sie eine der folgenden Konfigurationen für hervorgehobene Bezeichnungen an.

Option	Konfiguration
Farbe	Wählen Sie aus der Liste eine Farbe für die hervorgehobene Bezeichnung aus, die sich auf den Zweck bezieht.
Bezeichnung ausblenden	Wählen Sie den Wert Bezeichnung ausblenden aus, um die hervorgehobene Bezeichnung in der Ansicht der Service Desk-Mitarbeiter auszublenden.
Bezeichnung	Dieses Feld wird automatisch mit dem ausgewählten Wert im Formularfeld des Arbeitsbereichs gefüllt, das in der Ansicht der Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird. Passen Sie die hervorgehobene Bezeichnung an, indem Sie einen Namen eingeben.

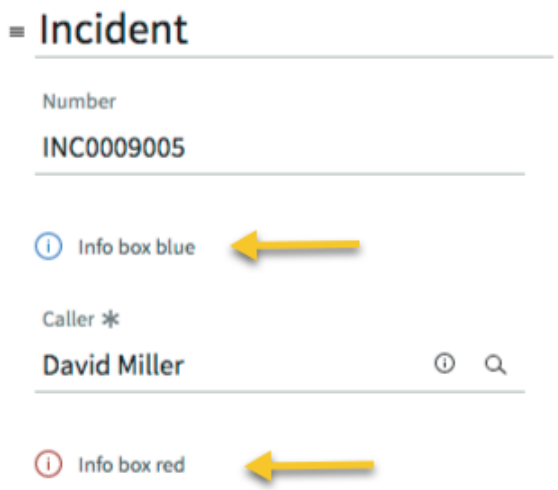
Richten Sie Formularanmerkungen ein

Heben Sie Formularelemente hervor, indem Sie Blöcke mit farbigem Text oder Trennzeichen zwischen Formularelementen anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Formularanmerkungen sind farbige Linien oder Textzeilen, die Sie zwischen Feldern im Formularbereich einfügen können.

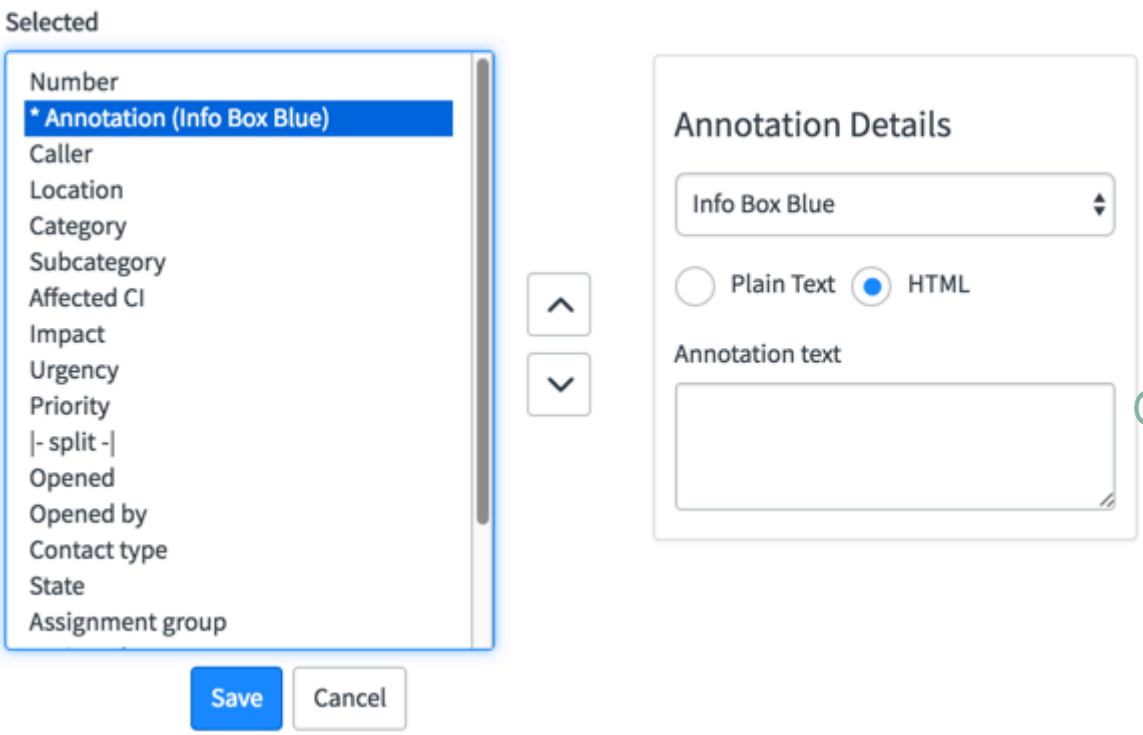
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Formular-Kontextmenü-Symbol ( ), und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Wählen Sie unter **Formularansicht und -abschnitt**einen Abschnitt aus.
4. *** Anmerkung** aus der Liste „Verfügbar“ in die Liste „Ausgewählt“ verschieben.

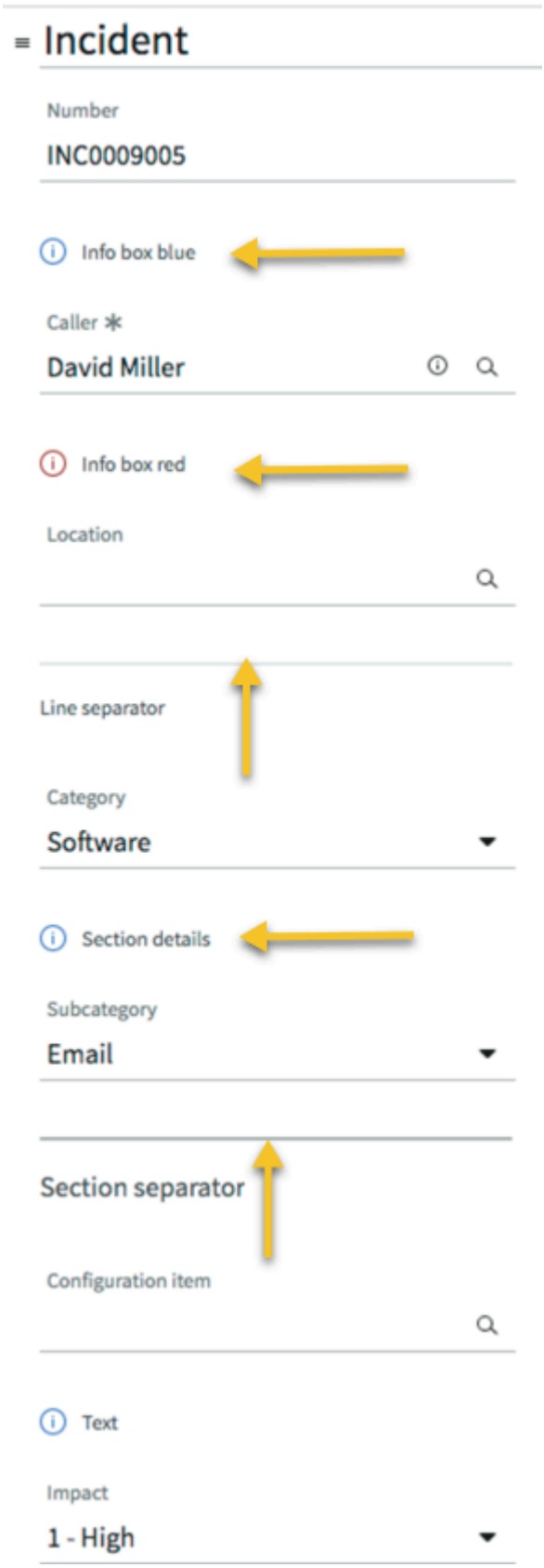
   Der Abschnitt Anmerkungsdetails wird angezeigt.



5. Bewegen Sie in der Liste Ausgewählt das Element *** Anmerkung** über das Feld, das Sie kommentieren möchten.
6. Wählen Sie im Abschnitt Anmerkungsdetails die Art der Anmerkung aus.

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

Die verfügbaren Anmerkungstypen sind **Blaues Infofeld**, **rotes Infofeld**, **Zeilentrennzeichen** (jeglicher Text, den Sie hinzufügen, wird unter der Zeile angezeigt), **Abschnittsdetails**, **Abschnittstrennzeichen**und **Text**.



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

7. Wählen Sie entweder **Nur-Text** oder **HTML** als Datentyp aus, und geben Sie die Anmerkung in das Textfeld ein.

   Alle gültigen HTML-Tags werden unterstützt.

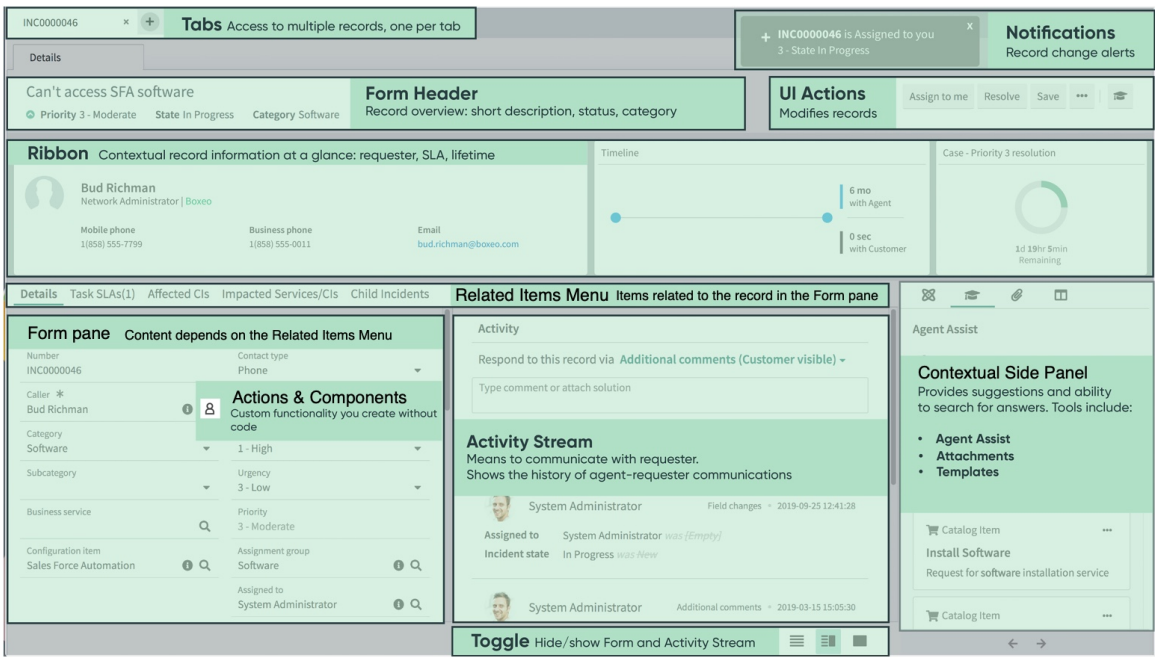
   Wählen Sie beispielsweise den Anmerkungstyp **Text** und den Datentyp **HTML** aus, und geben Sie `<span style="color:red">Primären Speicherort auswählen</span>`ein:. Der Text wird im Formular rot angezeigt.

8. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Konfigurieren Sie Datensätze für Change- und Problemaufgaben in veralteter Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie die Datensatztypen, die verfügbar sind, wenn Sie einen Change oder eine Problemaufgabe aus einer zugehörigen Liste in Arbeitsbereicherstellen. Mit dieser Konfiguration können Sie Ihre Change- und Problemaufgaben-Datensätze gemäß Ihrer bevorzugten Kategorisierung kategorisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Typen können im Feld **Typ** im Formular Arbeitsbereich geändert werden.
- Anzeigewerte werden in Listen Arbeitsbereich angezeigt.

Zu den Beispieltypen für Change- und Problemaufgaben gehören die folgenden.

- Change: Normal, Standard, Notfall
- Problem: Allgemein, Ursachenanalyse

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Auswahlen für Datensatztyp des Arbeitsbereichs**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsbereich -Datensatztypauswahl aus, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Auswahlen für Datensatztypen des Arbeitsbereichs“.

Feld	Beschreibung
Zieltabelle	Tabelle, die der Change-Anforderung oder dem Problem zugeordnet ist. Beispiel: Change-Anforderung oder Problemaufgabe.
Zielfeld	Feldtyp für den Datensatz. Dieses Feld bestimmt die Auswahl im Feld **Typ** im Formular Arbeitsbereich.
Wert	Spezifischer Wert aus dem Zielfeld, der im Formular Arbeitsbereich angezeigt wird. Ändern Sie den Wert im Formular Arbeitsbereich, indem Sie einen anderen Wert aus der Liste auswählen.
Anwendung	Anwendung, für die die Auswahl für Datensatztypen Arbeitsbereich gilt. Global bedeutet, dass die Auswahl für die Datensatztypen Arbeitsbereich für alle Arbeitsbereichsanwendungen gilt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Auswahl für Datensatztypen Arbeitsbereich.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Platzierung dieser Arbeitsbereich -Datensatztypauswahl in der Liste Arbeitsbereich „ -Datensatztypauswahlen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto früher wird sie in der Liste angezeigt. Normalerweise liegen diese Zahlen im Hunderterbereich. Zum Beispiel 100, 200, 300 und 400.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Dokument-Viewer in veralteter Arbeitsbereichdeaktivieren

Deaktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene im -Arbeitsbereich, um sie zu deaktivieren, oder auf Tabellenebene, um sie für bestimmte Tabellen innerhalb der Instanz zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft Add a system (Systemeigenschaft hinzufügen) (*com.snc.documentviewer.enable_document_viewer*) in Ihrer -Instanz vorhanden ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anhangsvorschau des Legacy-Formulars wird angezeigt, wenn der Dokument-Viewer deaktiviert ist.

Prozedur

Deaktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene oder für bestimmte Tabellen.

Option	Beschreibung
Deaktivieren Sie den Dokument-Viewer auf Instanzebene	**a.** Suchen Sie im Navigationsfilter nach `sys_properties.list`. **b.** Legen Sie den Wert der Systemeigenschaft *com.snc.documentviewer.enable_document_viewer* auf **false**fest. **c.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Deaktivieren Sie den Dokument-Viewer auf Tabellenebene	**a.** Navigieren Sie zu **Systemdefinition**→ **Dictionary**. **b.** Öffnen Sie die Tabelle, und klicken Sie auf der Registerkarte **Attributeauf Neu**. **c.** Suchen Sie im Feld **Attribut**`nach Dokument-Viewer verwenden`. **d.** Geben Sie im Feld **Wert**„`falsch`“ ein. **e.** Klicken Sie auf **Absenden**.

Ändern Sie die standardmäßige Formularabschnittsnavigation in veralteter Arbeitsbereich

Ändern Sie die standardmäßige Formularabschnittsnavigation Ihrer Arbeitsbereich Experience. Durch Ändern der Navigation des Formularabschnitts können Sie Formulare vereinfachen, die weniger komplex sind und keine Navigation in Formularabschnitten oder reduzierten Abschnitt erfordern.

Konfigurieren Sie die Navigation des Formularabschnitts.

- Formularabschnitte beim Laden automatisch reduzieren.
- Blenden Sie die Abschnittsnavigation aus.
- Reduzieren von Abschnitten deaktivieren.

Automatische Übersetzung

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

Richten Sie das automatische Reduzieren von Formularabschnitten beim Laden ein

Richten Sie das automatische Reduzieren eines oder mehrerer Formularabschnitte mithilfe von Client-Skripts ein.

Vorbereitungen

Die reduzierten Abschnitte können mithilfe des Steuerelements zum Reduzieren oder Erweitern von Abschnitten im Formular erweitert werden.
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Client-Skripts**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Hinweis: Sehen Sie sich die Beispielkonfiguration an, um das automatische Reduzieren von Abschnitten zu konfigurieren.

   Formular „Client-Skript“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für das Client-Skript.
Tabelle	Tabelle, die dem Client-Skript zugeordnet werden soll. Beispiel: **Incident**.
UI-Typ	UI-Typ für das Client-Skript. Wählen Sie **Desktop**, **Mobil/Serviceportal**oder **Alle aus**.
Typ	Typ des Client-Skripts. Wählen Sie das Ereignis, das die Ausführung des Skripts auslöst, aus der Liste Typ aus.
Anwendung	Umfang der Client-Skript-Anwendbarkeit. „Global“ bedeutet, dass diese Einstellung für alle Arbeitsbereiche verwendet werden kann.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Client-Skripts.
Geerbt	Option zum Aktivieren des geerbten Client-Skripts.
Global	Global bedeutet, dass alle Arbeitsbereiche diese Einstellung verwenden können.
Beschreibung	Beschreibung des Client-Skripts, das auch in der Liste „Client-Skripts“ angezeigt wird.
Nachrichten	Zusätzliche Informationen zum Client-Skript.

4. `Eingabe g_aw.setSectionExpanded('section_name', false);` im Feld „Skripting“, und ändern Sie den Namen des Abschnitts, der automatisch reduziert werden soll.

   Beispiel: `g_aw.setSectionExpanded('related_records', false);`.

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

Hinweis: Geben Sie alle Formularabschnitte in separate Zeilen ein, um das automatische Reduzieren beim Laden für alle Formularabschnitte zu aktivieren.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
Beispielformular für ein Clientskript

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für Ihr Client-Skript ein. Beispiel: `Automatisch reduzieren`.
Tabelle	Wählen Sie **Incident**aus.
UI-Typ	Wählen Sie **Alle**aus.
Typ	Wählen Sie **onLoad**aus.
Anwendung	Behalten Sie **„Global“** als Ihre Anwendung bei.
Aktiv	**Aktiv**umschalten.
Geerbt	Überspringen Sie diese Option.
Global	**Global**umschalten.
Beschreibung	Überspringen Sie dieses Feld.
Nachrichten	Überspringen Sie dieses Feld.

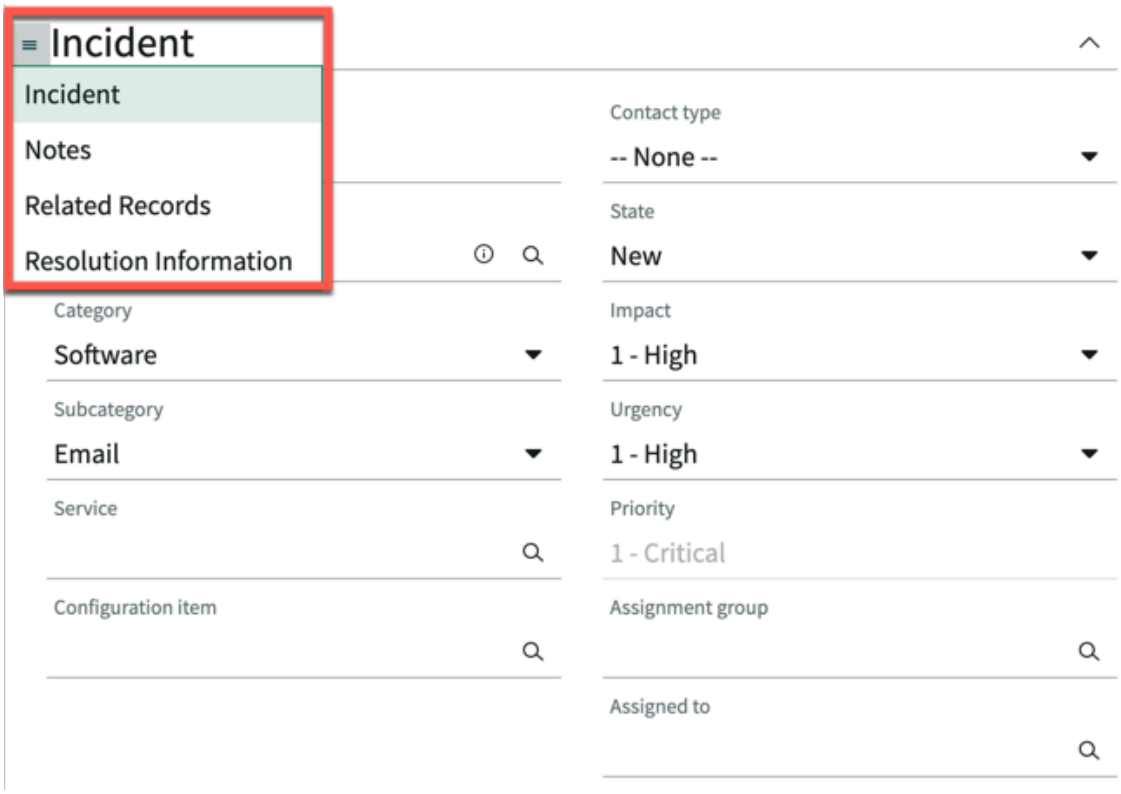
Blenden Sie die Navigation des Formularabschnitts aus

Blenden Sie die Standardnavigation des Formularabschnitts aus, um die Navigation im Formularabschnitt zu deaktivieren. Vereinfachen Sie Formulare, die weniger komplex sind und nicht von der Navigation in Formularabschnitten profitieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Steuerelement für den Formularabschnitt wird oben auf einem Formular angezeigt.

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



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Ansichtsregel für Arbeitsbereich

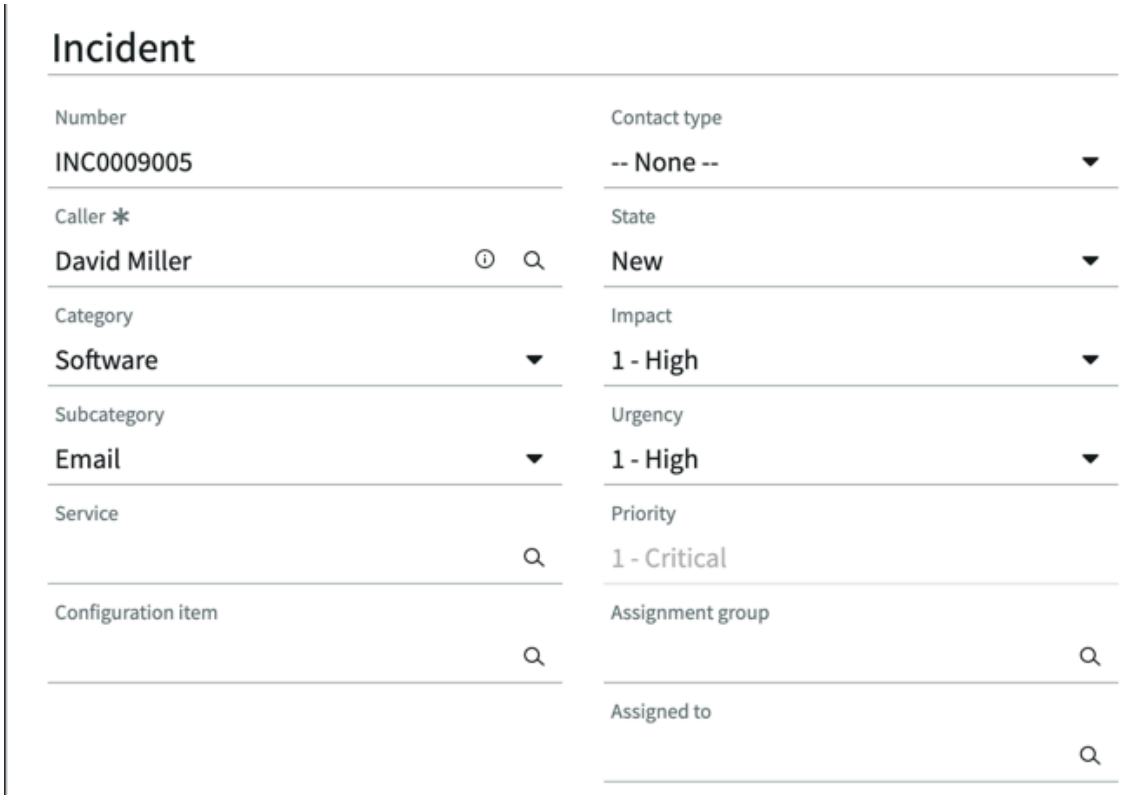
Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Arbeitsbereich Ansichtsregel.
Tabelle	Tabelle für die Anwendung der Ansichtsregel Arbeitsbereich. Beispiel: **Incident**t.
Ansicht	Ansicht für Ihre Ansichtsregel Arbeitsbereich.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihre Ansichtsregel Arbeitsbereich.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich für Ihre Arbeitsbereich Ansichtsregel. Ordnen Sie die Arbeitsbereichsansichtsregel einem bestimmten Arbeitsbereich zu.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Ansichtsregel Arbeitsbereich.

4. Klicken Sie in zugehörigen Listen auf die Registerkarte **Formulareinstellungen**.

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

5. Wählen Sie **Abschnittsnavigation ausblenden**aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das Steuerelement für den Formularabschnitt wird aus dem Formular entfernt.



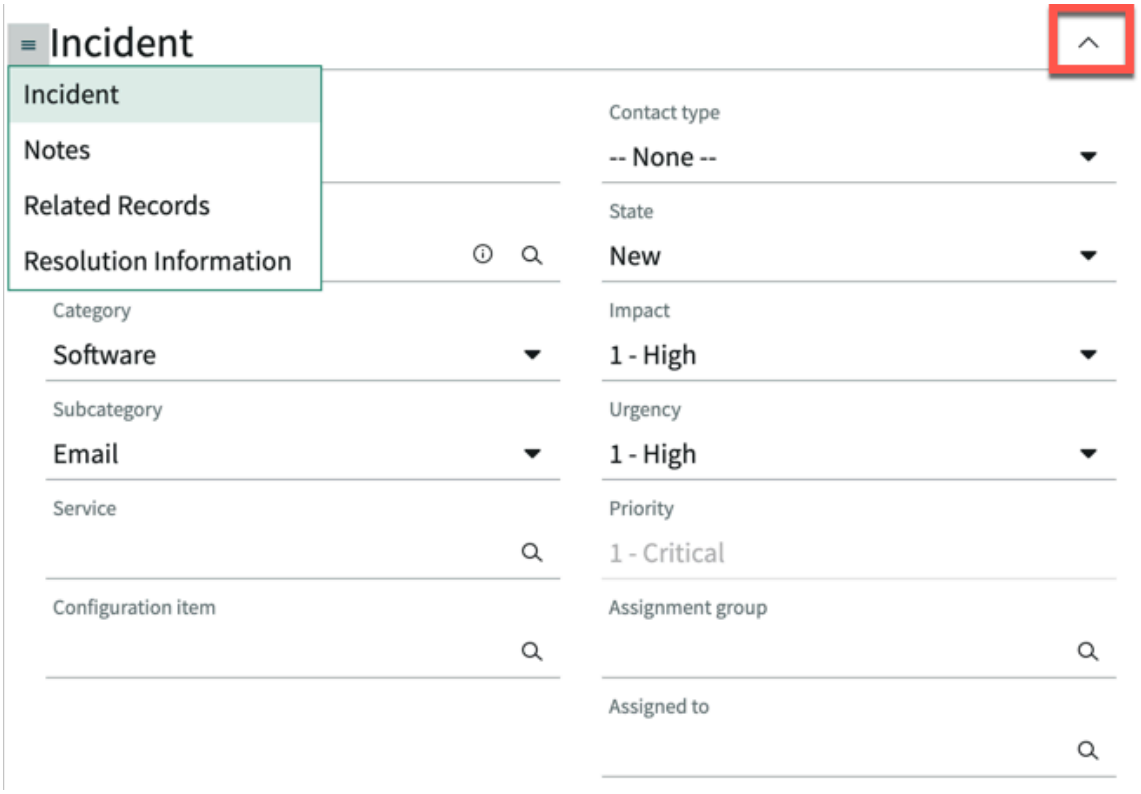
Reduzieren von Formularabschnitten deaktivieren

Standardmäßiges Reduzieren von Formularabschnitten deaktivieren. Vereinfachen Sie Formulare, die weniger komplex sind und nicht vom Reduzieren von Abschnitten profitieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Reduzierung des Formularabschnitts wird oben in jedem Abschnitt des Formulars angezeigt.

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



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitsbereich Ansichtsregel“.

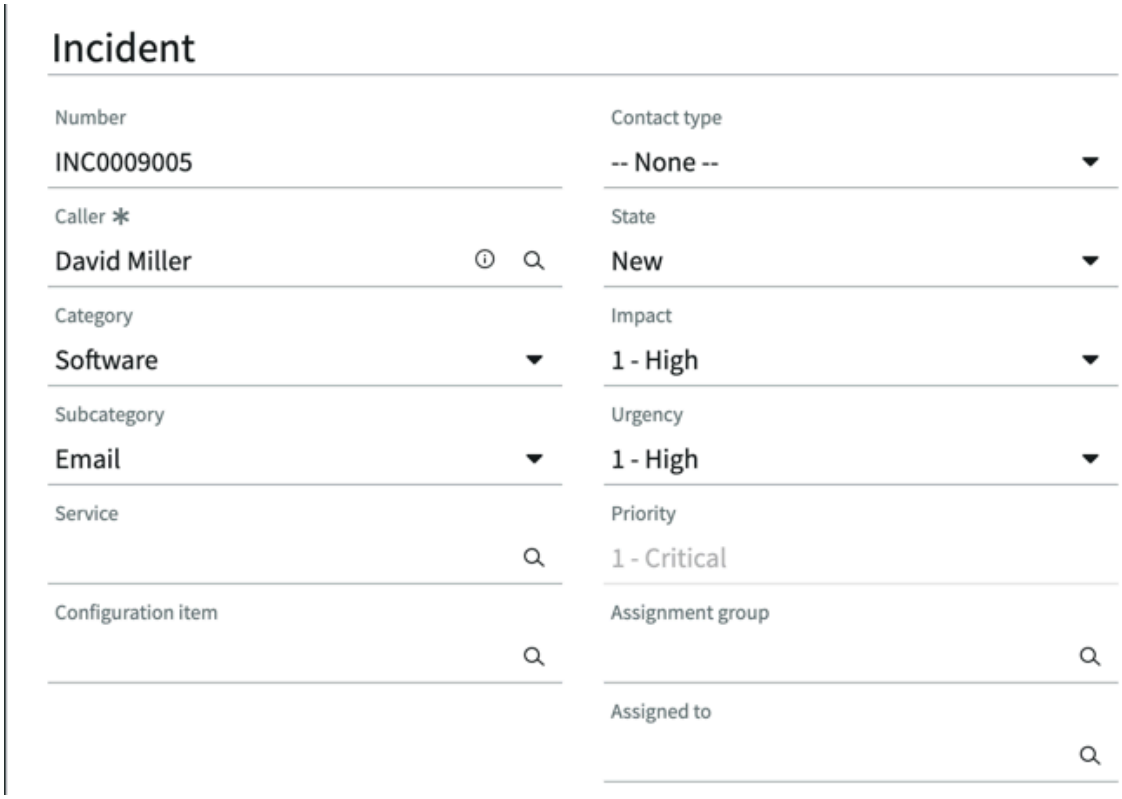
Feld	Beschreibung
Name	Name für die Ansichtsregel Ihres Arbeitsbereichs.
Tabelle	Tabelle für die Anwendung der Ansichtsregel Arbeitsbereich. Beispiel: **Incident**.
Ansicht	Ansicht für Ihre Ansichtsregel Arbeitsbereich.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihre Ansichtsregel Arbeitsbereich.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich für Ihre Arbeitsbereich Ansichtsregel. Ordnen Sie die Ansichtsregel Arbeitsbereich einem bestimmten Arbeitsbereichzu.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Ansichtsregel Arbeitsbereich.

4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Formulareinstellungen**.

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

5. Wählen Sie **Reduzieren von Abschnitten deaktivieren**aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das Reduzieren von Formularabschnitten ist im Formular deaktiviert.



Geben Sie eine Domäne für eine Formularvorlage an

Ordnen Sie eine Formularvorlage einer anderen als der globalen Domäne zu, und geben Sie die Benutzer und Gruppen an, für die die Vorlage gilt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Geben Sie im Filternavigator `sys_template.do`ein.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Formularvorlage.
Tabelle	Tabelle, die Ihrer Formularvorlage zugeordnet ist. Zum Beispiel **„Incident** “ oder **„Fall“**.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Formularvorlage.
Anwendung	Anwendung für die Formularvorlage. Standardmäßig ist das Formular **Global**.

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

Feld	Beschreibung
Domäne	Domäne, der Sie den Datensatz zuordnen möchten. ◦ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf mehr als eine Domäne haben. ◦ Vorlagen sind global, sofern keine Domäne angegeben ist. ◦ Aus diesem Datensatz erzeugte Vorlagen behalten die Domäne des Datensatzes bei.
Anwender	Der Anwender oder die Rolle, für die diese Vorlage angegeben ist.
Gruppen	Gruppen, die auf diese Formularvorlage zugreifen können.
Global	Option zur globalen Bereitstellung der Formularvorlage.

3. Wählen Sie **Absenden**.

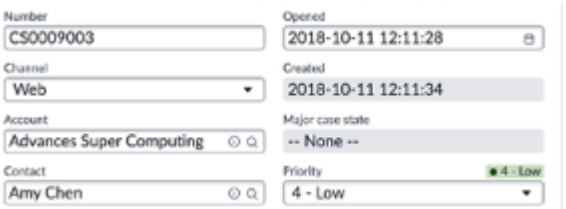
Haltepunkte zum Erhöhen der Datensatzseitendichte

Zeigen Sie weitere Felder auf den Datensatzseiten Arbeitsbereich mit Haltepunkten an, die die Menge des auf der Datensatzseite angezeigten Inhalts erhöhen.

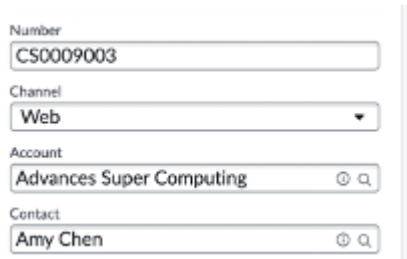
Haltepunkte zum Verringern der Formulargröße

Wenn Sie die Größe eines Formulars verringern, passen Haltepunkte das Layout des Formulars in eine einzelne Spalte um.

Vor der Größenänderung werden im Formularlayout zwei Spalten angezeigt.



Nach dem Verringern der Formulargröße zeigt das Formularlayout eine einzelne Spalte an.

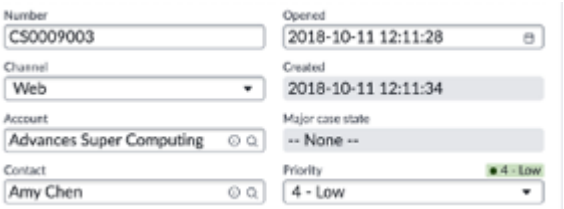


Haltepunkte zum Erhöhen der Formulargröße

Wenn Sie die Größe eines Formulars erhöhen, verschieben Haltepunkte die Feldbezeichnungen neben die Feldwerte.

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

Vor der Größenänderung werden im Formular Feldbezeichnungen über den Feldwerten angezeigt.



Nach dem Erhöhen der Formulargröße werden neben den Feldwerten Feldbezeichnungen angezeigt.

Konfigurieren Sie Haltepunkte, um die Dichte der Datensatzseiten zu erhöhen

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die Datensatzseitendichte automatisch zu erhöhen, wenn Formulare in Arbeitsbereichdie Größe geändert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Öffnen Sie die Systemeigenschaft *„glide.ui.form.breakpoints.enable* ".
3. Ändern Sie den Wert von „falsch“ in „wahr“.

Anwendereinstellungen datensatzübergreifend beibehalten

Wenden Sie dieselben Filter und Sortiereinstellungen auf Datensätze des gleichen Typs auf der Datensatzseite Arbeitsbereich an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Konfigurieren Sie die folgenden Systemeigenschaften entsprechend Ihren Einstellungen.

Systemeigenschaft	Konfiguration
glide.ui.restore. previous.session.tabs	Legen Sie das Feld „Wert“ auf **„wahr“** fest, um alle geöffneten Datensatzregisterkarten

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

Systemeigenschaft	Konfiguration
	aus der vorherigen Sitzung für eine neue Sitzung im selben Browser wiederherzustellen. Legen Sie das Feld „Wert“ auf **„falsch“** fest, um geöffnete Datensatzregisterkarten aus der vorherigen Sitzung für eine neue Sitzung im selben Browser nicht wiederherzustellen.
glide.ui.activity.filter_persistence_level	Legen Sie das Feld Wert für alle Datensätze vom gleichen Typ auf **die Tabelle** fest, um dieselben Filter in Aktivitätenstromanzuwenden. Legen Sie das Feld Wert auf **Datensatz** für jeden Datensatz fest, um eindeutige Filter in Aktivitätenstromanzuwenden.
glide.ui.activity.sort_persistence_level	Legen Sie das Feld Wert für alle Datensätze vom gleichen Typ auf **die Tabelle** fest, um in Aktivitätenstromdieselben Sortiereinstellungen anzuwenden. Legen Sie das Feld Wert auf **den Datensatz** für jeden Datensatz fest, um eindeutige Sortiereinstellungen in Aktivitätenstromanzuwenden.

Richten Sie Formularheader in ein veralteter Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie das primäre Feld und die sekundären Werte in Formularheadern, damit Service Desk-Mitarbeiter sich schnell an einem Problem orientieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

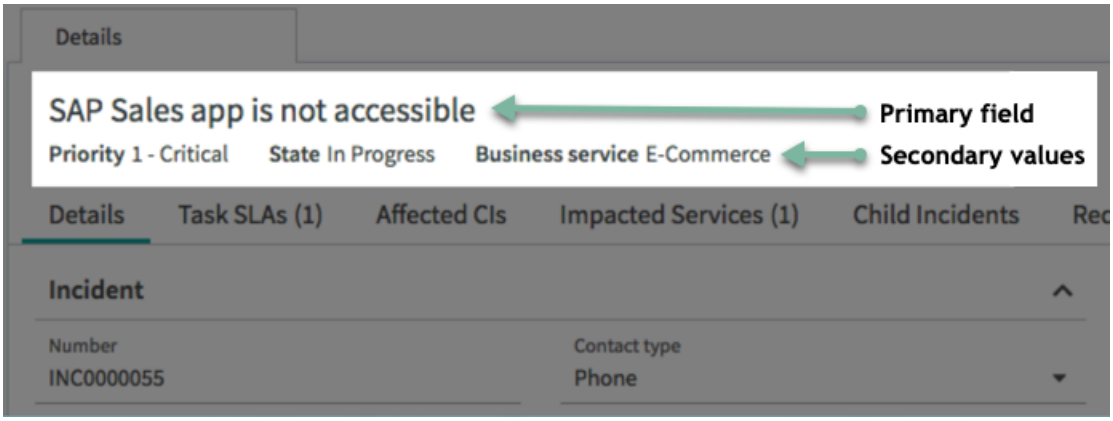
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Formularheader des Arbeitsbereichs bieten eine Übersicht über den Datensatz. Sie haben zwei Zeilen:

- Primäres Feld: Die oberste Zeile, die als Titel für die Seite dient, z. B. **Laptop startet nicht**, wie in der folgenden Abbildung dargestellt. Normalerweise ist dies der Wert des Felds **Kurzbeschreibung** im Datensatz.
- Sekundärer Wert: Die Zeile unter dem primären Feld besteht aus schreibgeschützten Name-Wert-Paaren wichtiger Datensatzinformationen, z. B. **Priorität: 5 – Planung**. Arbeitsbereich zeigt bis zu die ersten sieben sekundären Nicht-Null-Felder an. Sie können diese Felder hervorheben und bedingt angezeigt machen. Wenn Sie nicht über die erforderliche Rolle verfügen, wird der zugehörige sekundäre Wert nicht angezeigt. Sie können Bedingungen festlegen, die erfüllt sein müssen, damit ein sekundärer Wert angezeigt wird, z. B. Aktiv=wahr.

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

Der Header des Arbeitsbereichformulars



Ihre Aufgabe besteht darin, einzurichten, was in den primären und sekundären Feldern für Ihre Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird.

Untergeordnete Tabellen erben Formularheaderkonfigurationen von ihren übergeordneten Tabellen. Konfigurationen des Formularheaders des Arbeitsbereichs in einer untergeordneten Tabelle haben Vorrang vor Konfigurationen übergeordneter Tabellen. Beispiel: Wenn die Incident-Tabelle keine Formular-Header-Konfiguration hat, erbt die Tabelle alle Formular-Header-Konfigurationen von ihrem übergeordneten Element, der Aufgabentabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Formularköpfe** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Arbeitsbereich-Formularheader – Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die diesem Formularheader zugeordnet ist. Immer wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle auswählt, wird dieser Formularheader angezeigt.
Primäres Feld	Feld, das oben im Formularheader angezeigt wird und sich wie der Titel des Datensatzes verhält. Normalerweise ist das Feld eindeutig und beschreibend, z. **B. short_description**. Anhand dieses Feldes können Service Desk-Mitarbeiter verstehen, worum es in dem Datensatz geht.
Unterüberschrift	Im Formularheader angezeigter Wert, der von der Tabellenauswahl abhängig ist.
Kopfzeilenbild	Bild, das im Header des Arbeitsbereich-Formulars aus einem Bildfeld angezeigt werden soll. Kopfzeilenbilder geben Datensätzen Kontext. Sie können so festgelegt werden, dass Agent-Avatare angezeigt, zwischen Domänen unterschieden usw. **Hinweis:** Header-Bilder können nur aus Anwenderbilddateien ausgewählt werden.
Tags ausblenden	Blenden Sie Tags aus.
Hervorhebung ignorieren	Umschalten, um die (ausgewählte) Hervorhebung im Formularheader für Felder zu deaktivieren, die für die Hervorhebung konfiguriert sind.

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

Feld	Beschreibung
Anwendung	Umfang der Anwendbarkeit dieser Einstellung. „Global“ bedeutet, dass diese Einstellung für alle Arbeitsbereiche verwendet werden kann.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, der diesem Formularheader zugeordnet ist.

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Sekundäre Werte“ ein Feld aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Sekundäre Werte“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Sekundäre Felder, die im Formularheader des Arbeitsbereichs angezeigt werden, wenn Datensätze aus dieser Tabelle geöffnet sind.
Feld	Name des sekundären Felds
Aktiv	Aktivieren Sie den Umschalter, damit die sekundären Felder im Formularheader angezeigt werden.
Reihenfolge	Anordnung der sekundären Felder Eine niedrigere Zahl bedeutet, dass sie sich weiter links in der Feldzeile befindet.
Anwendung	Umfang der Anwendbarkeit dieser Einstellung. „Global“ bedeutet, dass diese Einstellung für alle Arbeitsbereiche verwendet werden kann.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, der diesen sekundären Werten zugeordnet ist.
Aktiv	
Bedingungen	Filter, die das sekundäre Feld ausblenden können. Beispiel: Der **FeldwertGeschlossen von** wird nur angezeigt, wenn die Bedingung **Aktiv den Wert false aufweist**.
Rollen	Rollen, die ein Benutzer haben muss, damit die sekundären Felder angezeigt werden. Klicken Sie auf das Sperrsymbol ( ), und wählen Sie die Rollen aus.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Um zusätzliche sekundäre Werte hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Tabelle erneut aus.

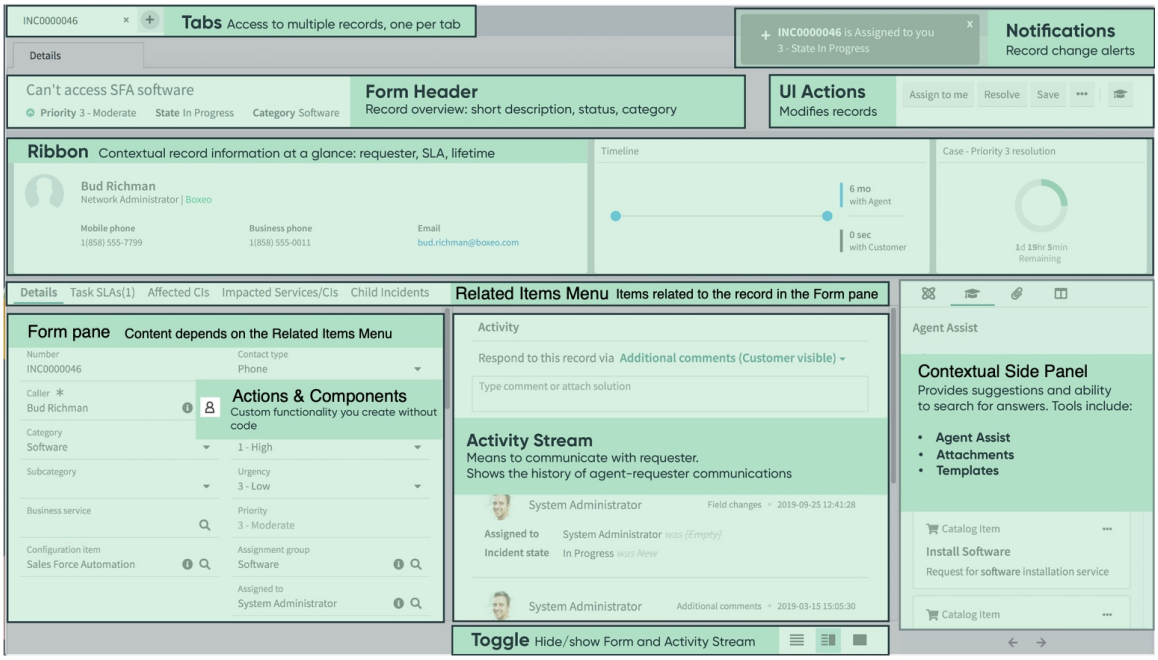
Nächste Maßnahme

Markieren Sie Werte im Formularheader, um die Aufmerksamkeit der Service Desk-Mitarbeiter auf sie zu lenken, oder richten Sie eine andere Komponente ein.

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

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

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Heben Sie die Werte im Formularheader hervor

Heben Sie sekundäre Feldwerte im Formularheader in Arbeitsbereich hervor, um Service Desk-Mitarbeiter auf wichtige Informationen hinzuweisen.

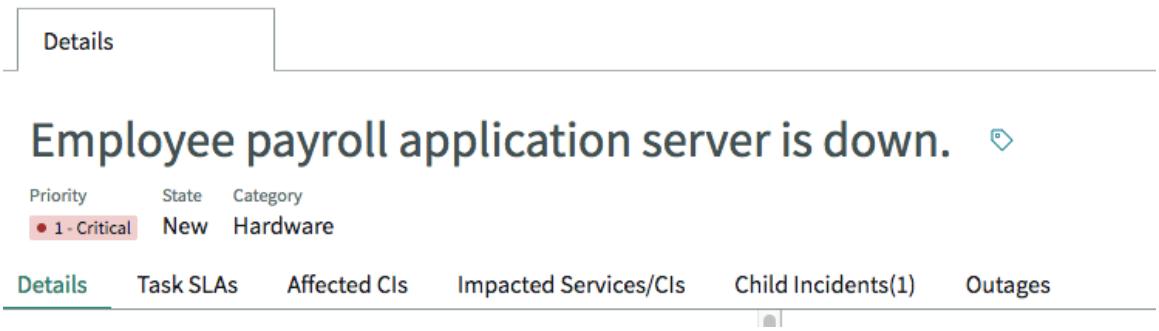
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hervorgehobene sekundäre Feldwerte werden mit einer Hintergrundfarbe im Formularheader angezeigt.

Hervorgehobener Wert im Formularheader



Um Hervorhebungen zu konfigurieren, geben Sie die Felder in Tabellen an, die hervorgehoben angezeigt werden sollen, wenn sie in den sekundären Feldern eines Formularheaders angezeigt werden. Auf diese Weise werden die konfigurierten sekundären

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

Felder hervorgehoben, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf einen Datensatz aus der angegebenen Tabelle zugreift.

Hervorgehobene Werte können auch für Formularfelder konfiguriert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Hervorgehobene Werte** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Hervorgehobener Wert“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die das Feld enthält, das Sie im Formularheader hervorheben möchten.
Feld	Feld, das Sie hervorheben möchten.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Klicken Sie in der Liste „Hervorgehobene Werte“ auf den von Ihnen erstellten Datensatz.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Bedingungen für hervorgehobene Werte“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Hervorgehobene Wertbedingung“.

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungsgenerator, in dem Sie die Bedingungen für die Anzeige Ihres hervorgehobenen Werts festlegen können.
Status	Hintergrundfarbe. Jeder Status hat eine eigene Farbe, z. B. zeigt „Kritisch“ einen roten Hintergrund, „Mittel“ einen violetten Hintergrund und „Info“ einen blauen Hintergrund an.
Symbol anzeigen	Umschalter, mit dem zusätzlich zur Hintergrundfarbe ein kleiner Kreis angezeigt wird.
Wertüberschreibung	Text, der anstelle des Statuswerts gerendert wird. Anstelle von „Kritisch“ können Sie beispielsweise „Sofort beheben“ anzeigen. Sie können mit `{{value}}` auf einen Textwert verweisen.
Anwendung	Anwendungsbereich, der den Datensatz enthält.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die hervorgehobenen Werte ausgewertet werden.

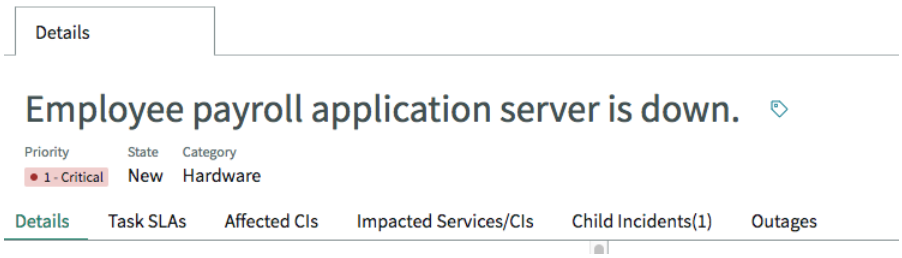
Example: Konfigurieren Sie einen hervorgehobenen Wert

Konfigurieren Sie einen hervorgehobenen Wert für das Feld **Priorität** in den Problemdatensätzen, wenn die Priorität **1 – Kritisch**ist. Wählen Sie die Incident-Tabelle und das Feld **Priorität** aus, wenn Sie diesen hervorgehobenen Wert erstellen.

Legen Sie in den Hervorgehobenen Wertbedingungen die Bedingungen auf **Priorität** ist **1 - Kritisch** und Status **Kritisch** fest, und aktivieren Sie **Symbol anzeigen**.

Der hervorgehobene Wert rendert für diese Konfiguration:

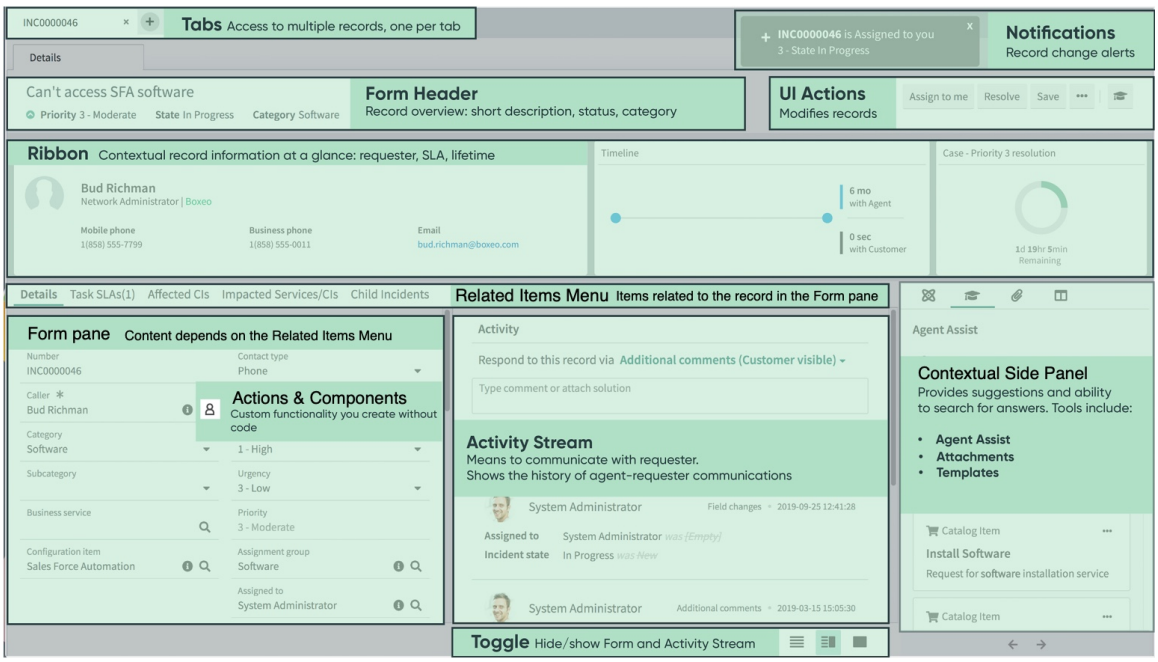
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Nächste Maßnahme
Verhindern, dass Service Desk-Mitarbeiter Datensätze mit Tags versehen oder eine andere Komponente einrichten.

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Deaktivieren Sie Tagging

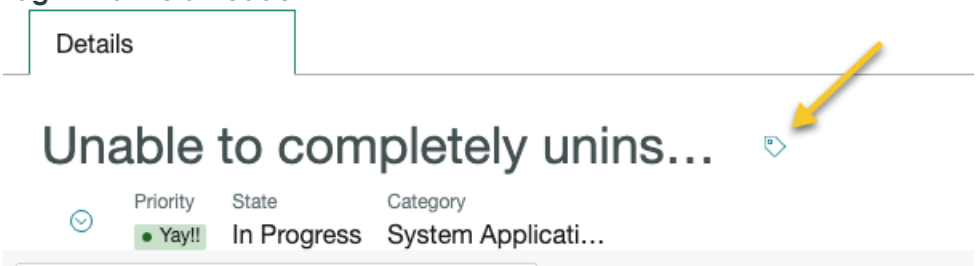
Verhindern, dass Service Desk-Mitarbeiter Datensätze in veralteter Arbeitsbereichkennzeichnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

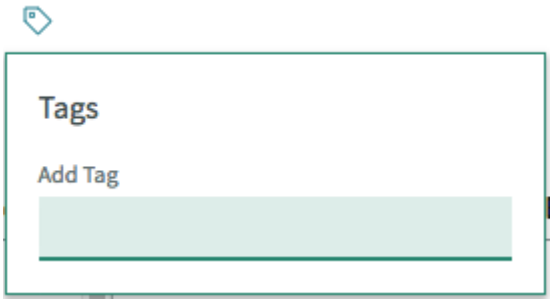
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Tags sind Textbezeichnungen, die Service Desk-Mitarbeiter Datensätzen hinzufügen, um sie zu organisieren. Das Tag-Symbol ( ) wird im Formular-Header angezeigt.

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

Tag im Formularheader



Nach dem Taggen eines Datensatzes können Service Desk-Mitarbeiter danach suchen, indem sie den Tag-Namen in das Feld für die globale Suche eingeben. Service Desk-Mitarbeiter fügen Tags hinzu, indem sie auf das Symbol Tag klicken, wodurch das Feld **Add Tag (Tag hinzufügen)**angezeigt wird.



Weitere Informationen zur Verwendung von Tags finden Sie unter Tag-Datensätze im Arbeitsbereich.

Prozedur

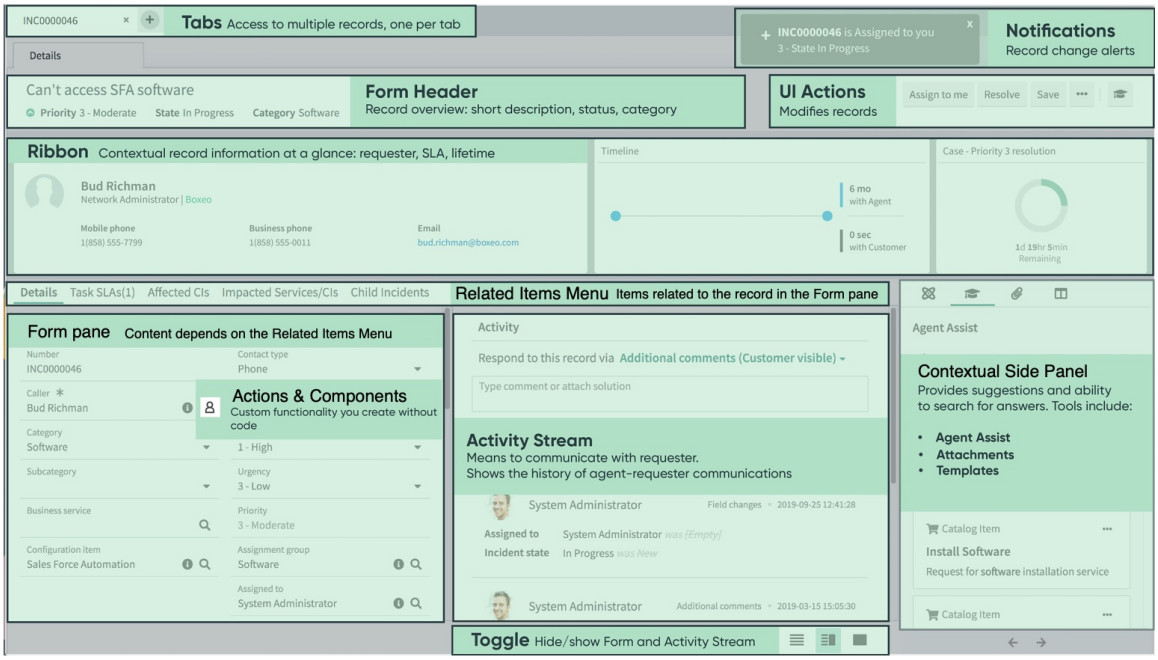
Um zu verhindern, dass Service Desk-Mitarbeiter Datensätze für eine gesamte Instanz mit Tags versehen, legen Sie in der Systemeigenschaft `glide.ui.show_form_tags_bar` *Type = true | false* und *Value = false*fest.
Das Tag-Symbol wird nicht für Datensätze angezeigt, die in der Instanz gespeichert sind.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Menübänder im Arbeitsbereich einrichten

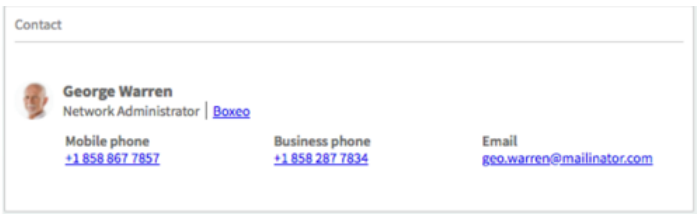
Richten Sie Menübänder in veralteter Arbeitsbereich ein, damit Service Desk-Mitarbeiter schnell relevante Informationen über einen Datensatz scannen können, z. B. die Zeitleiste des Datensatzes, eine Kundenübersicht und Datensatz-SLAs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

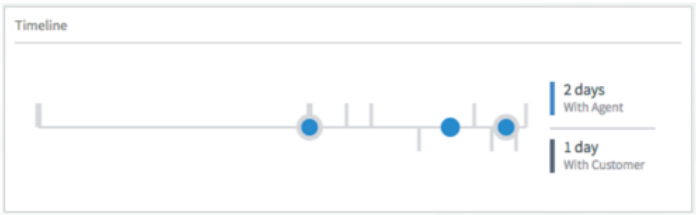
Menübänder bieten kontextbezogene Informationen zu dem im Formular angezeigten Datensatz. Menübänder werden standardmäßig nicht angezeigt. Jedes Menüband kann mehrere Komponenten enthalten, und kann für jedes eine konfigurierte Menge an Bildschirmfläche belegen. Sie können nicht konfigurieren, was sich in den einzelnen Menübandkomponenten befindet. Zu den Komponenten des Menübands gehören:

- Kunde360: Stellt Kontaktinformationen zum Account, Kontakt oder Verbraucher im Datensatz bereit.

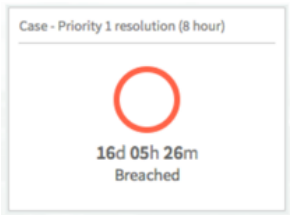


- Zeitleiste: Zeigt eine Übersicht der Aktivitäten, die dem Datensatz zugeordnet sind, auf einen Blick. Beispiel: Gab es zu Beginn viel Aktivität, und dann wurde es für eine Weile still? Gab es lange Verzögerungen bei der Kommunikation zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und der Antwort des Kunden? Auf der rechten Seite zeigt die Zeitleiste, wie lange der Service Desk-Mitarbeiter an dem Fall gearbeitet hat (**Mit Service Desk-Mitarbeiter**) und wie lange er auf Informationen vom Kunden gewartet hat (**Mit Kunde**). Ein Fall gilt als beim Kundenservice-Mitarbeiter, wenn er sich im Status Neu, Offen oder Geschlossen befindet. Ein Fall gilt als beim Kunden liegend, wenn er sich im Status „Warten auf Informationen“ oder „Gelöst“ befindet.

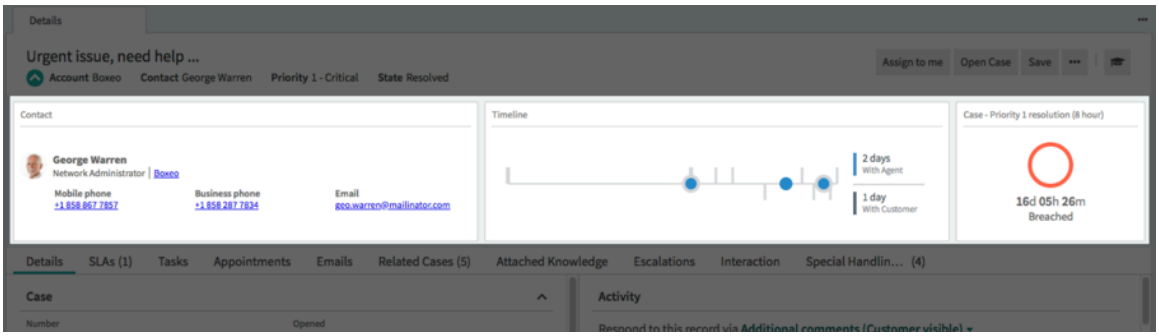
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



- Aktives SLA: Bietet einen Countdown bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Datensatz gegen SLA-Standards verstößt.



Menüband



Menübänder werden Tabellen zugeordnet. Einer Tabelle kann nur ein Menüband zugeordnet werden. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus einer Tabelle auswählt, die einem Menüband zugeordnet ist, wird das Menüband angezeigt. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter dann einen Datensatz aus einer Tabelle auswählt, die keinem Menüband zugeordnet ist, wird das Menüband ausgeblendet.

Sie fügen den Menübändern nacheinander Komponenten hinzu. Um einem Menüband mehrere Komponenten hinzuzufügen, wiederholen Sie das folgende Verfahren mehrmals, und fügen Sie dabei jedes Mal eine andere Komponente hinzu. Sie müssen das folgende Verfahren auch für jede Tabelle wiederholen, die Sie einem Menüband zuordnen möchten.

Menüband konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Menübandeinstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Neuer Datensatz“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichnung, die diese Menübandeinstellung beschreibt. Sie enthält häufig die Tabelle, die diesem Menüband zugeordnet ist.

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

Feld	Beschreibung
Menübandkomponente	Komponente, die dem Menüband hinzugefügt werden soll, einschließlich Kunde360, Zeitleiste, aktives SLA oder eine anwenderdefinierte Menübandkomponente. Sie können jeweils nur eine Komponente hinzufügen. Wiederholen Sie diesen Vorgang, und fügen Sie eine andere Komponente hinzu, damit eine zweite Komponente im Menüband angezeigt wird.
Tabelle	Tabelle, die diesem Menüband zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle auswählt, wird das Menüband mit dieser Komponente angezeigt.
Breite	Anzahl der Spalten, die die Komponente im Menüband belegt. Die Breite der Seite beträgt 12 Spalten. Bei Verwendung mehrerer Komponenten muss die Gesamtbreite aller Komponenten maximal 12 betragen.
Anwendung	Umfang dieses Menübands. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Arbeitsbereich	Der Arbeitsbereich, der diese Menübandkonfiguration verwendet. Wenn dieses Feld leer ist, gilt die Menübandkonfiguration für alle Arbeitsbereiche. Das Feld **Arbeitsbereich** ist standardmäßig leer.
Reihenfolge	Position dieser Komponente im Menüband. Die Reihenfolge der Komponenten gilt von links nach rechts. Wenn Sie beispielsweise drei Komponenten mit einer Tabelle verknüpfen, befindet sich die Komponente mit der niedrigsten Reihenfolgeposition links und die Komponente mit der höchsten Reihenfolgeposition rechts.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für die Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Übernahme	Bei „true“ kann die Menübandkonfiguration von untergeordneten Tabellen übernommen werden. Wenn dies gewünscht wird, sollten für die untergeordnete Tabelle keine Menübandeinstellungen konfiguriert sein. Das Feld **Übernahme** ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.
Experience eingeschränkt	Bei Festlegung auf „true“ ist die Menübandkomponente auf einen konfigurierbaren Arbeitsbereich beschränkt. Weitere Informationen zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich einrichten. Ist auf „falsch“ festgelegt, ist die Menübandkomponente global und wird in Konfigurationsarbeitsbereichen angezeigt. Dies Feld ist standardmäßig auf „true“ festgelegt. **Hinweis:** ◦ Wenn ein Arbeitsbereich ausgewählt ist, wird dieses Feld ignoriert und die Menübandkomponente wird im ausgewählten Legacy-Arbeitsbereich angezeigt. ◦ Um die Menübandkomponente in allen veralteten Arbeitsbereichen anzuzeigen, legen Sie dieses Feld auf „falsch“ fest.

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

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.

   Wenn die **Menübandkomponente** entweder Kunde360 oder Zeitleiste ist, wird das Formular **„Menübandkomponentenattribute“** angezeigt, sodass Sie die Werte angeben können, die in die Komponente aufgenommen werden sollen. Andere Attribute des Menübandkomponententyps sind nicht konfigurierbar.

5. Wahlweise: Fügen Sie dem Menüband eine anwenderdefinierte Komponente hinzu.

   a. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ) neben **Menübandkomponente**.

   b. Klicken Sie im Formular „Menübandkomponenten“ auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Menübandkomponente

Feld	Beschreibung
Name	Name der Now-Komponente.
UX-Komponente	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), suchen Sie in der Spalte **Anwendung** nach Komponenten, die dem **Mitarbeiterbereich** zugeordnet sind, und wählen Sie eine aus. Alternativ klicken Sie auf **Neu**, um ein Skript mit einer neuen Komponente zu verknüpfen, die Sie geschrieben haben, und fügen Sie dieses dann im Feld **UX-Komponente** hinzu.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Now-Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.

   d. Klicken Sie im Formular Menübandkomponenten auf **Absenden**.

   e. Klicken Sie im Formular „Neuer Datensatz“ auf **Absenden**, um dem Menüband die Komponente Now hinzuzufügen.

6. Füllen Sie im Formular **„Attribute der Menübandkomponente“** die Werte aus.
   Das Formular hängt von der **Menübandkomponente**ab.

   a. **Kunde360**, füllen **Sie**das Formular aus.

   Die Werte geben die Quelle und die Art der in dieser Komponente angezeigten Informationen an.

Feld	Beschreibung
Primärer Anwender	Tabellenspalte in der **primären Referenztabelle,** die beim Abrufen von Namen und Kontaktinformationen für diese Komponente verwendet werden soll, z. B. **Zugewiesen an** oder **Anrufer**. Wenn dieser Wert in der Tabelle fehlt, fügt Arbeitsbereich die in **Sekundärer Anwender**angegebenen Werte ein.

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

Feld	Beschreibung
Primäre Referenztabelle	Die Tabelle, in der Informationen für das Feld **Primärer Benutzer** gespeichert werden.
Primäre Felder	Tabellenspaltenwerte in der **primären Referenztabelle**, die in dieser Komponente angezeigt werden, z. B. Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer usw.
Sekundärer Anwender	Tabellenspalte in der **sekundären Referenztabelle** zum Abrufen von Namen und Kontaktinformationen für diese Komponente, wenn der Wert für den **primären Anwender**fehlt. Beispiel: **Zugewiesen an**. Wenn dieser Wert in der Tabelle fehlt, fügt Arbeitsbereich die in **Tertiärer Anwender**angegebenen Werte ein.
Sekundäre Referenztabelle	Die Tabelle, in der Informationen für das Feld **Sekundärer Benutzer** gespeichert werden.
Sekundäre Felder	Tabellenspaltenwerte in der **sekundären Referenztabelle**, die in dieser Komponente angezeigt werden, z. B. Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer usw., wenn Arbeitsbereich den **sekundären Anwender**verwendet.
Tertiärer Anwender	Tabellenspalte in der **tertiären Referenztabelle,** die beim Abrufen von Namen und Kontaktinformationen für diese Komponente verwendet werden soll, wenn der Wert für den **sekundären Anwender**fehlt. Beispiel: **Zugewiesen an**. Wenn dieser Wert fehlt, werden in dieser Komponente keine Informationen angezeigt.
Tertiäre Referenztabelle	Die Tabelle, in der Informationen für das Feld **Tertiärer Benutzer** gespeichert werden.
Tertiäre Felder	Tabellenspaltenwerte in der **sekundären Referenztabelle**, die in dieser Komponente angezeigt werden, z. B. Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer usw., wenn Arbeitsbereich den **tertiären Anwender**verwendet.

b. Wenn Ihre **MenübandkomponenteZeitleiste**ist, geben Sie die Rolle der Person an, die an der im Datensatz zusammengefassten Aufgabe arbeitet.

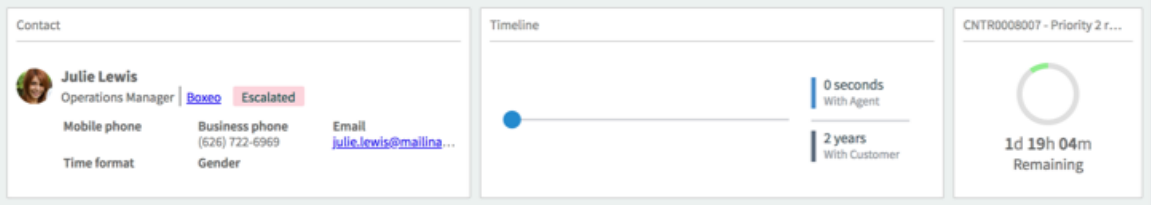
Im Allgemeinen ist der Erfüller der Service Desk-Mitarbeiter, z. **B. sn_esm_agent**. Die Erfüllerrolle unterscheidet sich für verschiedene Versionen von Arbeitsbereich, z. B. ITSM und CSM. Die Zeitleiste zeigt Aktivitäten, die vom Erfüller und der anfordernden Person durchgeführt wurden. Sie können die Bezeichnungen von Erfüllern und anfordernden Personen in der Zeitleiste mit dem Auflösungs-Shaper konfigurieren. Die **Erfüllerbezeichnung** im Formular „Lösungsformer-Konfiguration“ muss mit dem **Erfüllerrollenattribut** übereinstimmen. Wenn beispielsweise die **Erfüllerrolle** auf **sn_esm_agent** festgelegt ist, bei der es sich um eine Kundenservice-Mitarbeiter-Rolle handelt, muss sich die **Erfüller-Bezeichnung** auf einen Kundenservice-Mitarbeiter beziehen. Weitere Informationen zur Konfiguration des Lösungsformers finden Sie unter Kundenservicefall-Zeitleiste .

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Das Menüband wird angezeigt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus der angegebenen Tabelle auswählt. Jede Komponente wird mit den Informationen gefüllt, die in den Attributen der Menübandkomponente angegeben sind.

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

Formularmenüband

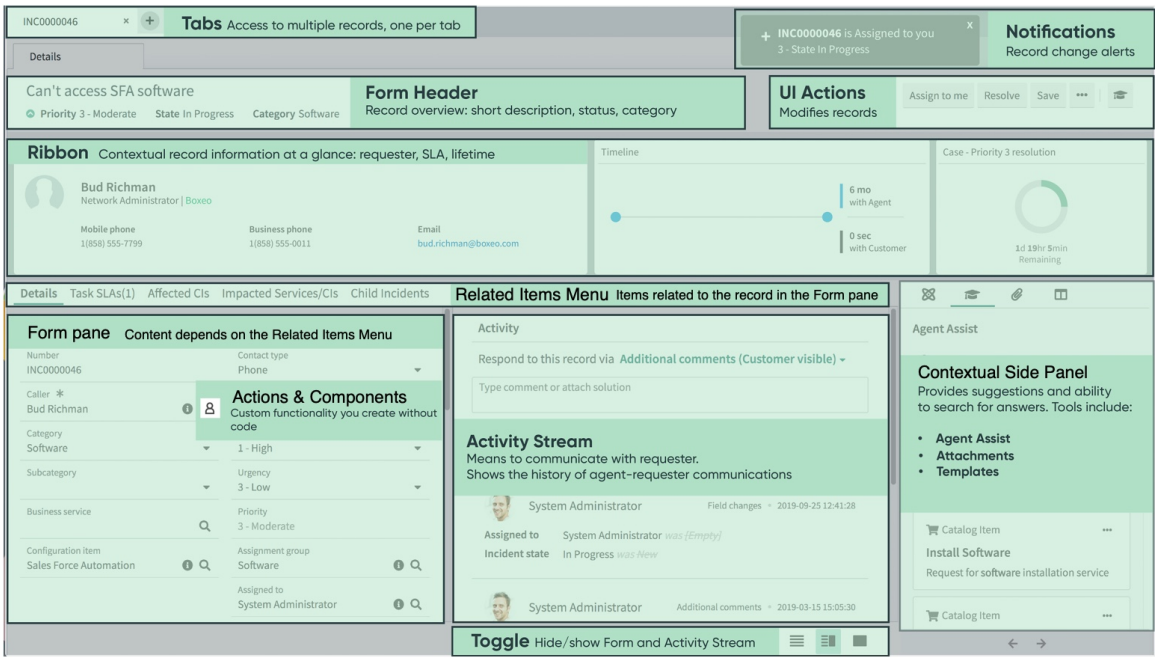


8. Wahlweise: Wiederholen Sie dieses Verfahren, wenn Sie demselben Menüband eine andere Komponente oder einer anderen Tabelle ein Menüband hinzufügen möchten.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Richten Sie zugehörige Elemente in ein veralteter Arbeitsbereich

Richten Sie die Elemente ein, die sich auf den geöffneten Datensatz beziehen, damit Service Desk-Mitarbeiter den Datensatz und seine Auswirkungen besser verstehen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

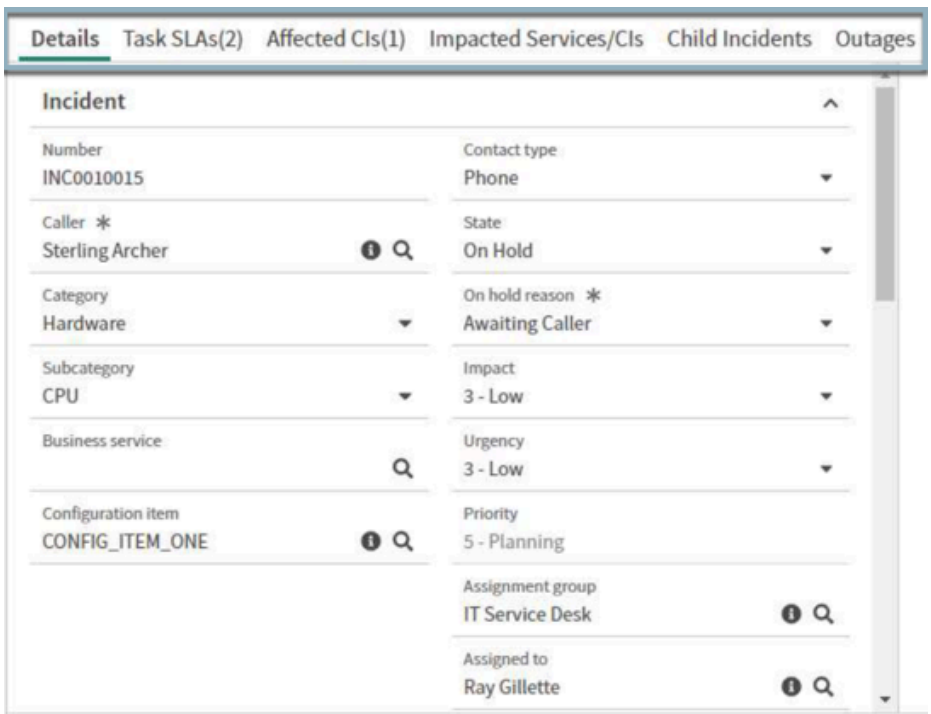
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zugehörige Elemente werden wie Registerkarten über dem Formularbereich angezeigt. Es gibt drei Arten von Elementen:

- Details: Felder aus dem geöffneten Datensatz. Sie können festlegen, welche Felder angezeigt werden.
- Zugehörige Elemente: Andere Komponenten als Listen, die sich auf den geöffneten Datensatz beziehen. Normalerweise wird auf dieser Registerkarte die -Komponente angezeigt. Sie können beispielsweise Karten mit Datensatzfeldern erstellen, die im Formularbereich angezeigt werden.
- Zugehörige Listen – Listen, die sich auf den geöffneten Datensatz beziehen. Diese Listen sind Tabellen von Datensätzen.

  Das folgende Beispiel zeigt einen Incident-Datensatz. Die zugehörige Liste „Betroffene Services“ zeigt eine Liste der Services, die von diesem Incident betroffen sind.
  Die zugehörige Liste Untergeordnete Incidents zeigt Incidents an, die mit diesem zusammenhängen.



Der hervorgehobene Abschnitt in diesem Bild wird als zugehörige Elemente bezeichnet.

Sie richten für jede Tabelle zugehörige Listen ein. Beispiel: Die angezeigten zugehörigen Listen sind für alle Incident-Datensätze identisch. Die angezeigten zugehörigen Listen sind für alle Falldatensätze gleich, unterscheiden sich jedoch wahrscheinlich von den für Incident-Datensätze angezeigten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Tabelle, für die Sie eine zugehörige Liste erstellen möchten. Geben Sie im Navigationsfilter beispielsweise `Incident` ein, um zugehörige Listen für alle Incident-Datensätze einzurichten.
2. Klicken Sie auf einen der Datensätze, um ihn zu öffnen.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Menüsymbol ( ), und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Liste**.

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

4. Verschieben Sie im Formular „Zugehörige Listen konfigurieren“ die gewünschten Felder im Abschnitt „Zugehörige Listen“ aus der Spalte Verfügbar in die Spalte Ausgewählt.
5. Wahlweise: Wählen Sie ein Feld in der Spalte Ausgewählt aus, und verwenden Sie die vertikalen Pfeiltasten auf der rechten Seite, um das Feld in der Listenreihenfolge zu verschieben.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Wahlweise: Ändern Sie die Reihenfolge der Elemente in Zugehörige Elemente. Standardmäßig werden **Details** auf der linken Seite angezeigt.

   a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitsbereich Ansichtsregel“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Reihenfolge von Listen in den zugehörigen Listen für alle Datensätze in **der Tabelle**.
Tabelle	Tabelle, auf die sich diese Listenreihenfolge bezieht. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet wird, definiert dieses Formular die Reihenfolge der Listen in zugehörigen Listen.
Ansicht	Ansicht, die angezeigt wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind. `Arbeitsbereich`verwenden.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, für den diese Regel gilt.
Aktiv	Umschalten, um diese Regel zu aktivieren (ausgewählt) und zu deaktivieren.

   c. Geben Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** die **Rolle** an, die Anwender haben müssen, und die Datensatzfeldbedingungen, die erfüllt sein müssen, damit diese Neuanordnung angezeigt wird.
   Sie können beispielsweise die Bedingung **Status ist gelöst**auswählen.

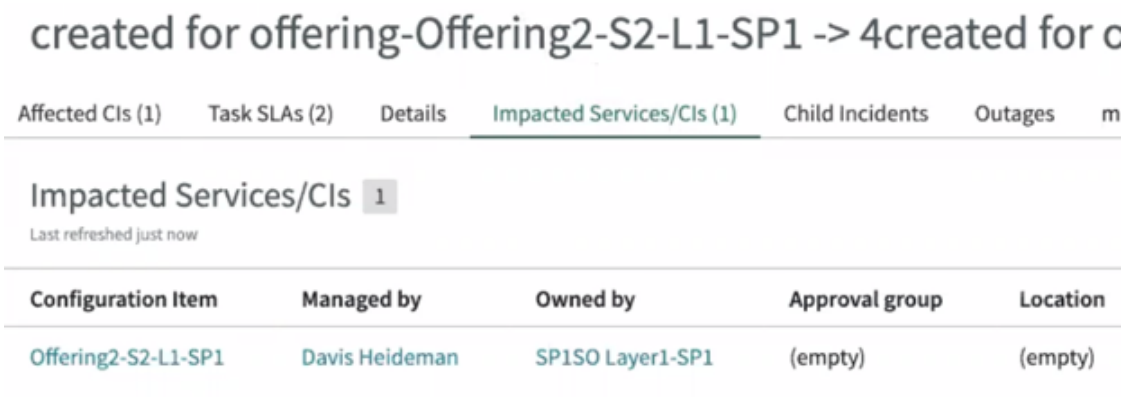
   d. Um die Elemente in den zugehörigen Elementen zu ordnen, deaktivieren Sie auf der Registerkarte **Formularregisterkarten** das Kontrollkästchen **Standardmäßige Registerkartenreihenfolge**, und klicken Sie auf das Sperrsymbol (🔒) neben **Registerkartenreihenfolge**.
   Anschließend können Sie die Elemente in den zugehörigen Elementen neu anordnen, indem Sie die Listen auswählen, die Sie verschieben möchten. Verwenden Sie dann die Pfeiltasten nach oben und unten, um sie zu verschieben.

   e. Klicken Sie auf **Absenden**, es sei denn, Sie möchten auswählen, welches Element unter Zugehörige Elemente im Formularbereich angezeigt wird, wenn die Datensatzansicht geöffnet wird.

   (Optional) Wenn Sie auswählen möchten, was beim Öffnen der Datensatzansicht im Formularbereich angezeigt wird, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den oberen Banner, klicken Sie auf **Speichern**und fahren Sie mit dem nächsten Schrittfort.

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

Das folgende Beispiel zeigt, dass **Details** nicht mehr auf der linken Seite sind.



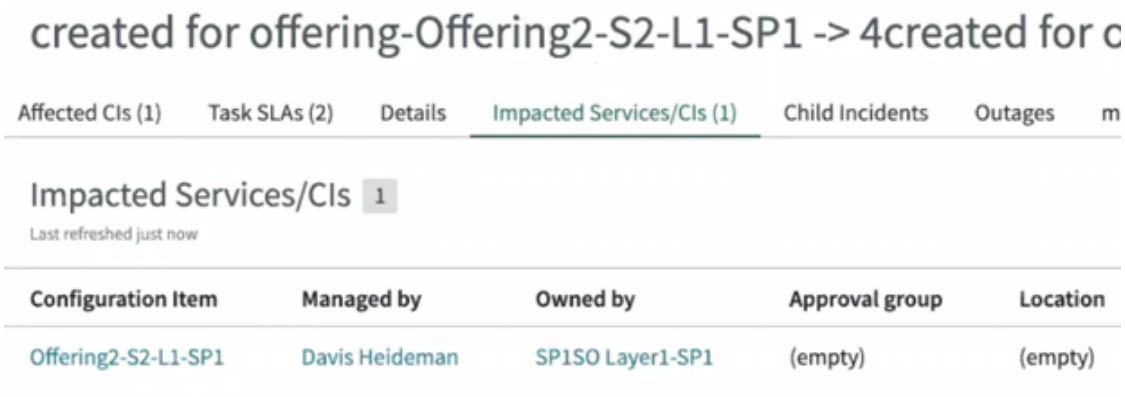
8. Wahlweise: Geben Sie an, welches Element unter „Zugehörige Elemente“ im Formularbereich angezeigt wird, wenn die Datensatzansicht geöffnet wird. Standardmäßig ist das Element ganz links im Fokus, wenn ein Datensatz geöffnet wird. Sie können jedoch ein anderes Element in den Fokus setzen.

a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln** und klicken Sie auf die Ansichtsregel des Arbeitsbereichs, die Sie bearbeiten möchten.

b. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Formularregisterkarten** die Liste **Standardfokus auf Registerkarten**, und wählen Sie das Element aus, das im Fokus sein soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz in der in dieser Regel angegebenen Tabelle öffnet.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

(Optional) Die folgende Abbildung zeigt, dass beim Öffnen des Datensatzes **die betroffenen Services/Konfigurationselemente** und nicht die **betroffenen CIs** im Fokus sind.



9. Wahlweise: Automatisch zu einem Abschnitt im Formularbereich springen, wenn Bedingungen erfüllt sind.

(Optional) Wenn **Details** in den zugehörigen Elementen im Fokus sind, wird standardmäßig der erste Abschnitt geöffnet. Sie können jedoch Bedingungen festlegen, unter denen die **Details** in einem anderen Abschnitt geöffnet werden. **Details** zeigen normalerweise viele Abschnitte im Formularbereich an, die durch Scrollen erreicht werden müssen. Wenn ein typisches Arbeitsmuster für Service Desk-Mitarbeiter vorliegt, können Sie Zeit sparen, indem Sie automatisch zum entsprechenden Abschnitt scrollen, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Beispiel: Wenn die Bedingung **Status ist Warten auf „wahr“ gesetzt**ist, wird automatisch

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

zum zehnten Abschnitt in **den Details** gescrollt, da diesen Abschnitt von Service Desk-Mitarbeitern für ihre Lösungsnotizen benötigt.

a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln** und klicken Sie auf die Ansichtsregel des Arbeitsbereichs, die Sie bearbeiten möchten.

b. Klicken Sie auf der Registerkarte **Formulareinstellungen** auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularabschnitt des Standardformulars des Arbeitsbereichs

Feld	Beschreibung
Name	Name dieser Konfiguration, bei der anstelle des ersten Abschnitts automatisch ein angegebener Abschnitt in **„Details“** angezeigt wird.
Reihenfolge	Sequenzielle Reihenfolge, in der diese Regel ausgewertet wird, wenn mehrere Regeln vorhanden sind. Je niedriger der **Reihenfolgenwert**, desto früher wird er in der Sequenz ausgewertet.
Aktiv	Umschalten, mit dem diese Anpassung aktiviert wird.
Formularabschnitt	**Detailabschnitt**, der im Formularbereich anstelle des ersten Abschnitts geöffnet wird.

d. Wahlweise: Fügen Sie unter **Bedingungen**Bedingungen hinzu, die festlegen, wann der im **Formularabschnitt** angegebene Abschnitt zuerst geöffnet wird.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

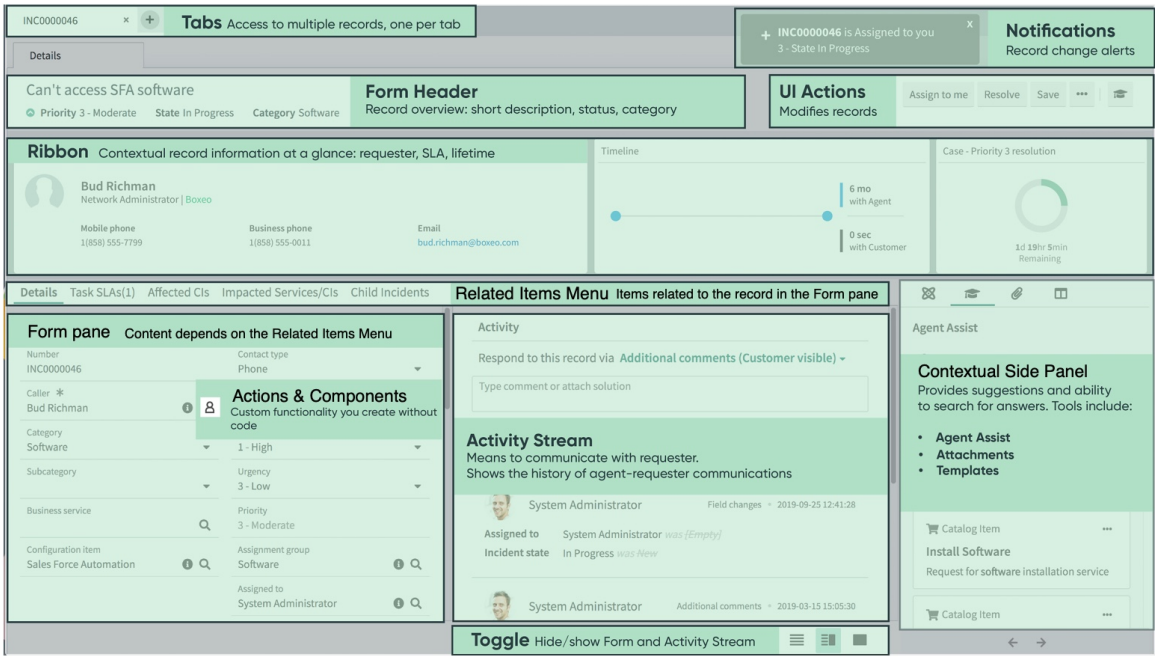
10. Wahlweise: Erstellen Sie eine Schaltfläche **„Hinzufügen“**, damit Service Desk-Mitarbeiter den zugehörigen Listen Datensätze hinzufügen können.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Richten Sie das Hinzufügen von Datensätzen zu einer zugehörigen Liste ein

Erstellen Sie eine Schaltfläche **„Hinzufügen“**, damit Service Desk-Mitarbeiter einer zugehörigen Liste Datensätze hinzufügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

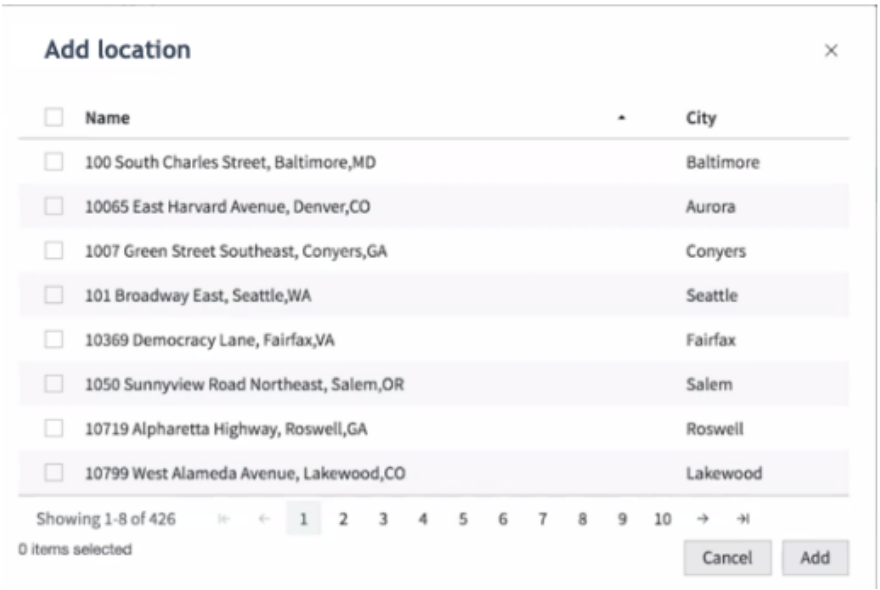
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Schaltfläche **Hinzufügen** erstellen, mit der Service Desk-Mitarbeiter Datensätze zu Listen hinzufügen können. Diese Funktionalität unterstützt One-to-Many-Tabellen (o2m) und Viele-zu-Viele-Tabellen (m2m). Im folgenden Beispiel verwenden wir die Tabellen „task_location“ und erstellen die Schaltfläche **Hinzufügen** für Incidents. Wenn Sie also einen Incident öffnen, können Sie auf die neue zugehörige Liste **Betroffene Standorte**klicken, um Incidents (Aufgaben) anzuzeigen, die am selben Standort aufgetreten sind. Viele Incidents können an einem Standort auftreten, und ein Incident kann viele Standorte betreffen.

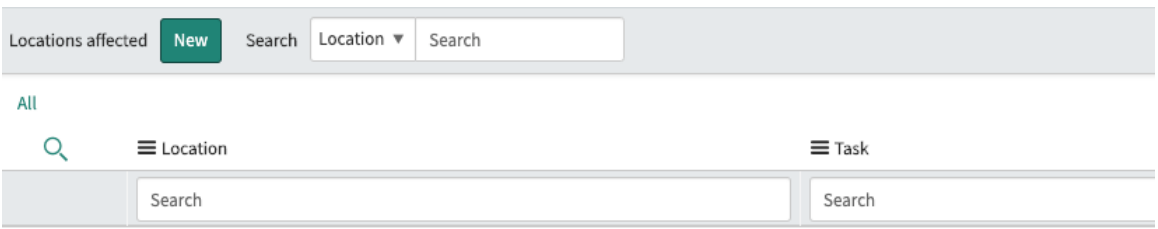
Das allgemeine Verfahren besteht darin, die zugehörige Liste **„Betroffene Standorte“** hinzuzufügen, die der Viele-zu-Viele-Tabelle „task_location“ zugeordnet ist, und dann eine Arbeitsbereichsaktion zu erstellen, um die Schaltfläche **„Hinzufügen“** zu erstellen, die in unserem Beispiel einem Incident Standorte hinzufügt.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf **Hinzufügen**klickt, wird ein modales Fenster mit den Standorten des Service Desk-Mitarbeiters geöffnet, an denen der Incident hinzugefügt werden kann.

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



Um das folgende Beispiel zu verstehen, geben Sie im **Filternavigator**`task_location.list` ein, um die Tabelle task_location anzuzeigen.



Die Tabelle zeigt die Zuordnungen zwischen den Tabellen „Standort“ (cmn_location) und „Aufgabe“ (task). Im Beispiel sind keine vorhanden.

Prozedur

1. Fügen Sie eine neue zugehörige Liste **Betroffene Standorte**hinzu, die mit Incident-Datensätzen geöffnet wird.

   a. Öffnen Sie einen Incident, indem Sie zu navigieren **Incident** > **Offen** und klicken Sie auf einen Incident.

   b. Bestätigen Sie, dass Sie sich in der Arbeitsbereichsansicht befinden, indem Sie auf Ihr Profilsymbol (⋮) klicken, **Seite konfigurieren**und dann **Formularlayout**auswählen.

   c. Richten Sie eine zugehörige Liste für die Incident-Tabelle ein, indem Sie auf Ihr Profilsymbol (⋮) klicken, **Seite konfigurieren**und dann **Zugehörige Listen**auswählen.

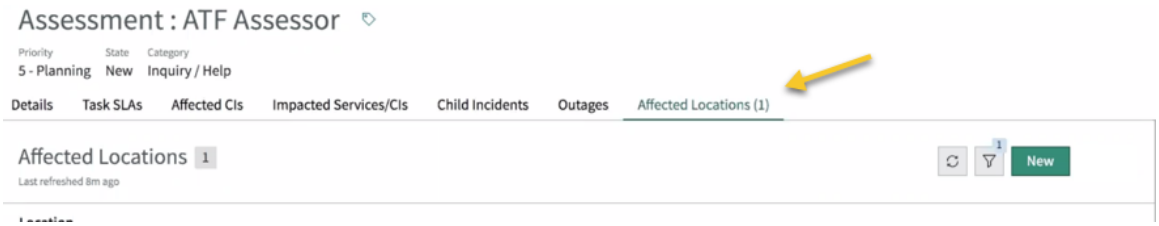
   d. Wählen Sie im Formular „Zugehörige Listen werden im Incident-Formular“ unter **Ansichtsnamedie Option Arbeitsbereich**aus.

   e. Wählen Sie **Betroffene Standorte** aus, und verwenden Sie die Pfeiltasten, um sie in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.
   Der Wert von task_location heißt **Betroffene Standorte**.

   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

Sie haben **Betroffene Standorte** als zugehörige Liste für alle Incident-Datensätze hinzugefügt.



2. Verwenden Sie eine Arbeitsbereichsaktion, um eine Schaltfläche **Hinzufügen** zu erstellen, mit der Service Desk-Mitarbeiter einem Incident Standorte hinzufügen können.

   a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Aktionen für zugehörige Liste** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der Schaltfläche im Bereich „Zugehörige Listen“ angezeigt wird. Legen Sie dieses `Hinzufügen fest`. In der vorherigen Abbildung wird die Schaltfläche **Hinzufügen** neben der Schaltfläche **Neu** angezeigt.
Aktionsname	Der Name für diesen Datensatz, der in der Liste der zugehörigen Listenaktionen angezeigt wird, **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Aktionen für zugehörige Liste**.
Implementiert als	Wählen Sie **UI-Komponente** aus, da Sie eine Schaltfläche erstellen.
UI-Komponente angeben	Wählen Sie **sn-multi-record-associator**aus.
Schaltflächentyp	Wählen Sie **Primär**aus. Primäre Schaltflächen sind grün. Sekundäre Schaltflächen sind grau.
Datensatzauswahl erforderlich	Checkbox, um die Datensatzauswahl obligatorisch zu machen.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über eine UI-Komponente bewegen.
Beschreibung	Ausführliche Beschreibung dieser Arbeitsbereichsaktion.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, in dem diese UI-Komponente angezeigt wird.
Tabelle	Tabelle, in der diese zugehörige Listenaktion angezeigt wird. ▪ Stellen Sie für eine O2M-Beziehung sicher, dass die Tabelle Ihre zugehörige O2M-Listentabelle ist. Beispiel: Incident. ▪ Stellen Sie bei einer M2M-Beziehung sicher, dass die Tabelle Ihre M2M-Tabelle ist. Beispiel: task_location.

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

Feld	Beschreibung
	In unserem Beispiel wählen Sie task_location aus.
Ansicht	Wählen Sie **Arbeitsbereich**aus.
Aktiv	Umschalten, um diese UI-Komponente ein- (ausgewählt) ein- und auszuschalten.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der diese UI-Komponente in einer horizontalen Liste von UI-Komponenten angezeigt wird. Je niedriger der Wert, desto weiter links liegt die Position.

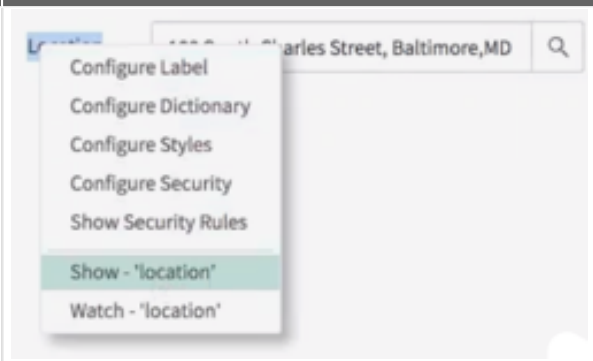
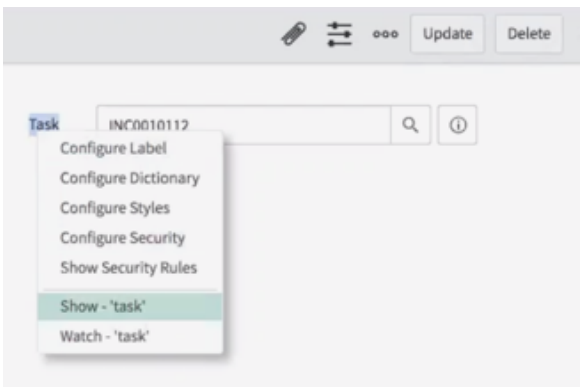
c. Klicken Sie unter **Zugehörige Links**auf **Erweiterte Ansicht**, um der Komponente die Eigenschaften zuzuweisen, die sie zum Funktionieren benötigt.

d. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Komponentenattribute** aus.

Formular „Komponentenattribute“.

Feld	Beschreibung
label	Name, der oben im Modal angezeigt wird, wenn Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen** klicken.
extensionPoint	Lassen Sie in unserem Beispiel dieses Feld leer. Dieses Feld filtert die Liste im Modal. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf **Hinzufügen**klickt, werden alle möglichen Zuordnungen zwischen den Tabellen cmn_location und Aufgaben angezeigt. Dieses Feld verhindert einige dieser Zuordnungen. Informationen zum Erstellen eines Erweiterungspunkts finden Sie unter Erweiterungspunkte zum Erweitern der Anwendungsfunktionalität verwenden .
userGivenTable	Tabelle, die im Modal angezeigt wird. In unserem Beispiel möchten wir die Standorte öffnen, die Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen können. Wählen Sie daher cmn_location aus. ▪ Wählen Sie „task_location“ für M2M-Beziehungen aus. ▪ Wählen Sie für O2M-Beziehungen die Tabelle aus, die dem Viele-Teil Ihres O2M zugeordnet ist. Beispiel: **Incident**.
hideSelectAll	Feld, in dem Sie „Alle auswählen“ ausblenden können. Wählen Sie **„Wahr“**, um „Alle auswählen“ auszublenden.
referencedfieldName	Feld, das im Modal aus **userGivenTable**angezeigt wird. Geben Sie in unserem Beispiel `location` (Kleinbuchstaben) ein. Um den Feldnamen zu finden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Feldtitel **Standort** im Viele-zu-Viele-Tabellenformular.

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

Feld	Beschreibung
	 Dieses Feld wird nicht für O2M-Beziehungen verwendet.
Typ	Datensatz-Beziehungstyp. Wählen Sie eine **O2M-** oder **M2M** -Beziehung für die Datensätze aus. ▪ **o2m** aktiviert einen übergeordneten Datensatz in einer Tabelle, der auf mehrere untergeordnete Datensätze verweisen kann. ▪ **m2m** aktiviert mehrere Datensätze in einer Tabelle, die mehreren Datensätzen in einer anderen Tabelle zugeordnet sind.
parentFieldName	Der Name des Felds, von dem aus Sie den Verweis erstellen, in diesem Beispiel `Aufgabe`. Um den Feldnamen zu finden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Feldtitel. 
columns	Kommagetrennte Liste der Spalten, die im Modal angezeigt werden sollen. In der Tabelle „cmn_location“ benötigen Sie beispielsweise „name“ und „city“. Geben Sie also `Name,Stadt`ein.
Ansicht	Die Ansicht der Liste. Fügen Sie keinen Wert hinzu. Die Standardansicht ist in Ordnung.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Sie haben eine Schaltfläche **Hinzufügen** erstellt, die im Bereich „Zugehörige Listen“ angezeigt wird, wenn ein Incident-Datensatz geöffnet wird.

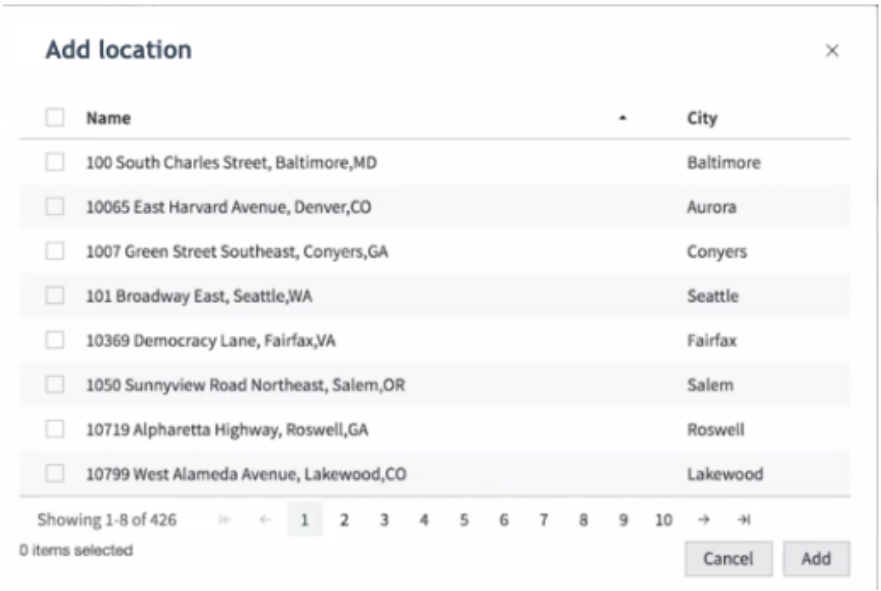
3. Stellen Sie sicher, dass die Schaltfläche **Hinzufügen** angezeigt wird und funktioniert.

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

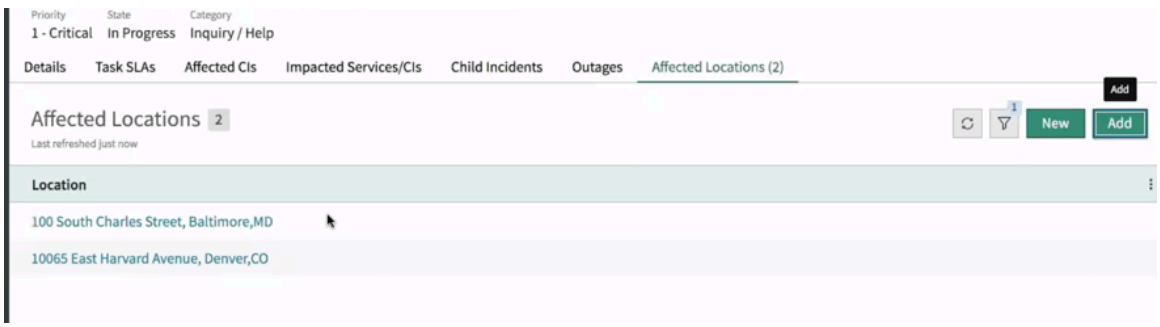
a. Öffnen Sie einen Incident, indem Sie zu navigieren **Incident** > **Offen** und klicken Sie auf einen Incident.

b. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **„Betroffene Standorte“**.
Sie sollten die Schaltfläche **„Hinzufügen“** unter „Zugehörige Listen“ sehen.

c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Ein Modal wird angezeigt.



d. Aktivieren Sie mehrere Kontrollkästchen, um diese Adressen dem Incident-Datensatz hinzuzufügen, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.
Die von Ihnen ausgewählten Adressen werden unter **Betroffene Standorte**angezeigt.



e. Geben Sie im **Filternavigator**`task_location.list` ein, um die Tabelle task_location anzuzeigen.
Die neuen Standorte sollten in der Tabelle angezeigt werden.

4. Fügen Sie eine Aktion zum Entfernen hinzu.

Sie können eine Schaltfläche zum Entfernen erstellen, mit der Service Desk-Mitarbeiter Datensätze aus einer zugehörigen Liste entfernen und die Zuordnung dieses Datensatzes zur übergeordneten Tabelle aufheben können. Diese Funktionalität unterstützt O2M- und M2M-Tabellen.

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

a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Aktionen für zugehörige Liste** und klicken Sie auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der Schaltfläche im Bereich „Zugehörige Listen“ angezeigt wird. Stellen Sie sicher, dass die Aktionsbezeichnung `({{count}})` enthält.
Aktionsname	Der Name für diesen Datensatz, der in der Liste der zugehörigen Listenaktionen angezeigt wird, **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Aktionen für zugehörige Liste**.
Implementiert als	Wählen Sie **Serverskript**aus.
UI-Komponente angeben	Wählen Sie **sn-multi-record-associator**aus.
Schaltflächentyp	Wählen Sie **Primär**aus. Primäre Schaltflächen sind grün. Sekundäre Schaltflächen sind grau.
Datensatzauswahl erforderlich	Checkbox, um die Datensatzauswahl obligatorisch zu machen. Aktivieren Sie die Checkbox.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über eine UI-Komponente bewegen.
Beschreibung	Ausführliche Beschreibung dieser Arbeitsbereichsaktion.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, in dem diese UI-Komponente angezeigt wird.
Tabelle	Tabelle, in der diese zugehörige Listenaktion angezeigt wird. ▪ Stellen Sie für eine O2M-Beziehung sicher, dass die Tabelle Ihre zugehörige O2M-Listentabelle ist. Beispiel: Incident. ▪ Stellen Sie bei einer M2M-Beziehung sicher, dass die Tabelle Ihre M2M-Tabelle ist. Beispiel: task_location. In unserem Beispiel wählen Sie task_location aus.
Ansicht	Wählen Sie **Arbeitsbereich**aus.
Aktiv	Umschalten, um diese UI-Komponente ein- (ausgewählt) ein- und auszuschalten.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der diese UI-Komponente in einer horizontalen Liste von UI-Komponenten angezeigt wird. Je niedriger der Wert, desto weiter links liegt die Position.

c. Klicken Sie auf das Menüsymbol (≡) und anschließend auf **Speichern**.

d. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweiterte Ansicht**.

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

e. Klicken Sie auf die Registerkarte **Serverskript**.

f. Geben Sie im Feld Skripting ein Serverskript ein. `current.deleteRecord();` in das Serverskriptfeld.

- Geben Sie für m2m-Beziehungen `current.deleteRecord();`.
- Geben Sie für O2M-Beziehungen `current.[field_name] = '';` `current.update();`.

g. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Erweiterte Ansicht**und anschließend auf die Registerkarte **Bestätigungseinstellungen**.

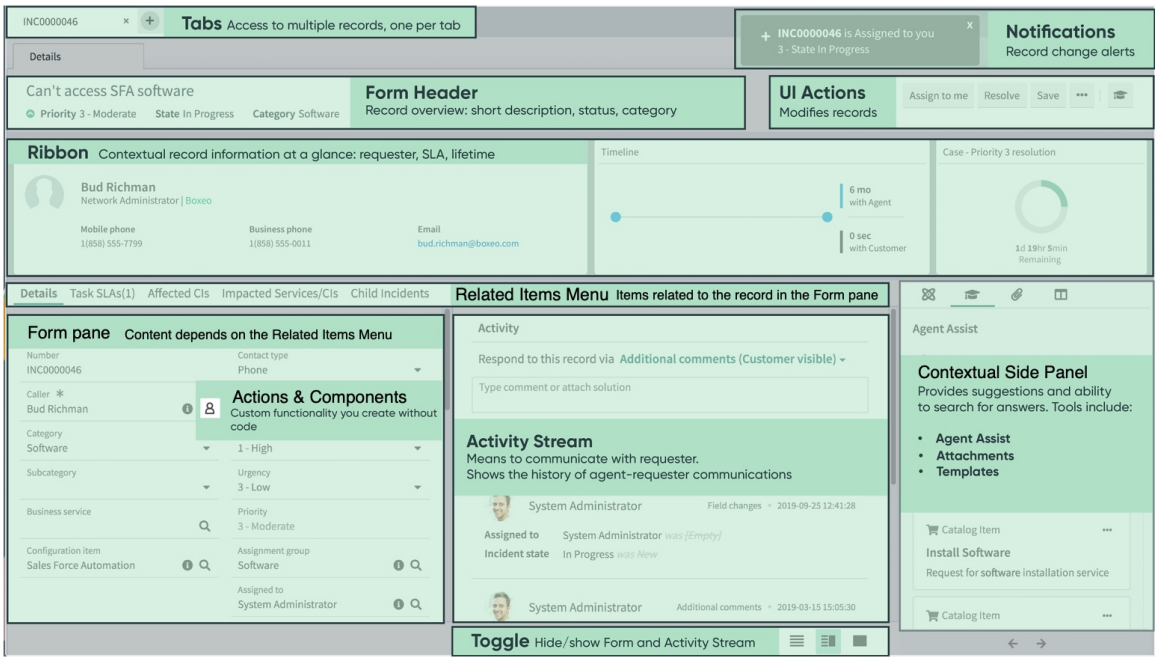
h. Bestätigung für Umschalten erforderlich.

i. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Blenden Sie die Registerkarte „Details“ und UI-Aktionen in aus veralteter Arbeitsbereich

Blenden Sie die Registerkarte **Details** im Menü „Zugehörige Elemente“ und in UI-Aktionen für Personen aus, die diese Detailstufe nicht sehen müssen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

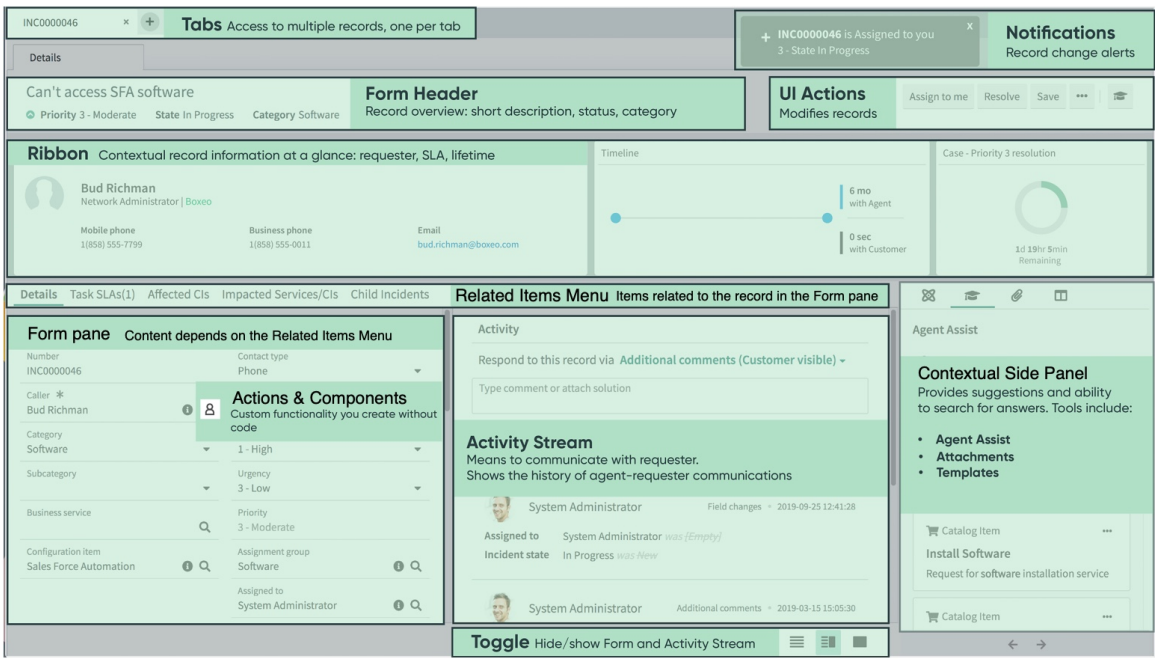
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Organisieren Sie das Menü „Zugehörige Elemente“, indem Sie die Registerkarte **„Details** “ aus dem Formularbereich und allen UI-Aktionen für Anwender entfernen, die nicht daran interessiert sind, sich Datensatzdetails anzusehen oder Aktionen für Datensätze auszuführen, z. B. sich selbst einen Datensatz zuweisen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Arbeitsbereich-Ansichtsregeln**.
2. Klicken Sie auf die Regel, die Sie ändern möchten.
3. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Formulareinstellungen** das Kontrollkästchen **Details und UI-Aktionen ausblenden,** um UI-Aktionen und die Registerkarte **Details** im Menü „Zugehörige Elemente“ auszublenden.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



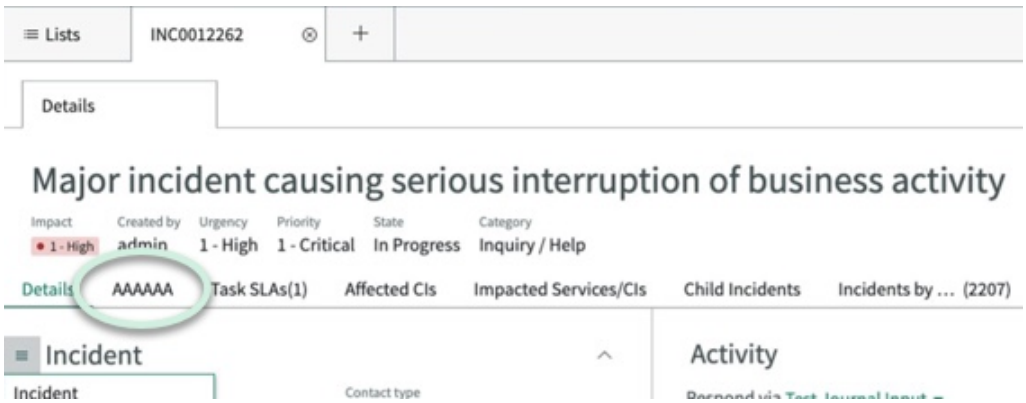
Erstellen Sie ein zugehöriges Element in Zugehörige Elemente

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes zugehöriges Element, das im Formularbereich angezeigt wird, um Service Desk-Mitarbeitern zu helfen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ein zugehöriges Element hinzufügen, um wichtige Informationen zum geöffneten Datensatz anzuzeigen. Das zugehörige Element in der folgenden Abbildung ist AAAAAA.



Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Zugehörige Elemente** und klicken Sie auf **Neu**
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name der Komponente, die Sie der kontextbezogenen Sidebar hinzufügen.
Aktionsname	Name, der beschreibt, was Sie hinzufügen.
Implementiert als	◦ UI-Komponente: Zeigt ein Symbol in einem Feld, einem Formular, einer Liste oder einer zugehörigen Liste an, um eine Funktion auszuführen, z. B. Hinzufügen eines Anhangs zu einem Datensatz, Hinzufügen einer Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich, Anzeigen eines Formulars, das Anwender ausfüllen sollen, oder Suche nach einem Datensatz. ◦ Client-Aktion: Führt eine Aktion auf der Client-Seite aus, z. B. Wählen einer Telefonnummer, Öffnen eines Datensatzes oder Öffnen eines Formulars, um einen Datensatz zu bearbeiten. Es gibt eine voreingestellte Anzahl von Client-Aktionen, z. B. „Nummer anrufen“, „Benachrichtigung entfernen“ und „Benachrichtigungen anzeigen“. Sie können keine neuen erstellen. Verwenden Sie diese Option beispielsweise mit einem Telefonnummernfeld, damit der Service Desk-Mitarbeiter eine Telefonnummer wählen kann, indem er auf das Symbol klickt. Die mit Mitarbeiterbereich gelieferten Client-Aktionen haben im Browser Handler, die die Aktionen ausführen.

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

Feld	Beschreibung
	◦ Serverskript: Führt ein Skript auf dem Server aus, z. B. um einen Datensatz jemandem zuzuweisen oder ihn zu löschen. Verwenden Sie diese Option, wenn Ihre Aktion das Ändern der Datenbank umfasst.
UI-Komponente angeben	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Komponente aus, die Sie dem kontextbezogenen Seitenbereich hinzufügen möchten.
Symbol	Symbol auf der rechten Seite der kontextbezogenen Seitenleiste, auf das Service Desk-Mitarbeiter klicken, um diese Komponente zu verwenden.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über das Symbol bewegt.
Beschreibung	Kurze Beschreibung dieser Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, zu dem diese Komponente gehört, z. B. Mitarbeiterbereich, ITSM, CSM usw.
Tabelle	Tabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, kann diese Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
Ansicht	Ein Satz visueller Konfigurationen. Dieser Wert ist normalerweise Workspace.
Aktiv	Umschalten, um diese Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich zu aktivieren.
Reihenfolge	Eine Ganzzahl, die die Platzierung dieses Symbols in der Liste der Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich steuert. Je niedriger die Zahl, desto höher in der Liste. In der Regel werden diese Zahlen in Hunderte geändert, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen einfügen können.

3. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf **Erweiterte Ansicht**.
4. Wahlweise: Verwenden Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** den Bedingungsgenerator, um Filter zu erstellen, die verhindern, dass das Symbol der Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird.
5. Wahlweise: Aktivieren Sie auf der **Registerkarte Bestätigungseinstellungen** das Kontrollkästchen **Bestätigung erforderlich**, wenn Sie ein Popup-Fenster anzeigen möchten, in dem der Service Desk-Mitarbeiter aufgefordert wird, die Verwendung dieser Komponente zu bestätigen.
6. Wahlweise: Klicken Sie auf der Registerkarte **„Aktionsausschluss“** auf **Neu**, um untergeordnete Tabellen vom Erben dieser Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich oder vom Erben von Komponenten aus einer übergeordneten Tabelle auszuschließen.

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

(Optional) Komponenten im kontextbezogenen Seitenbereich werden entsprechend den im Mitarbeiterbereich geöffneten Datensätzen angezeigt. Untergeordnete Tabellen erben diese Komponenten standardmäßig. Sie können dies verhindern.

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionsausschluss“.

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, die angibt
Tabelle	Tabelle, die dieser Komponente zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn Mitarbeiterbereich einen Datensatz aus dieser Tabelle öffnet, wird das Symbol dieser Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
Diese Tabelle ausschließen	Aktivieren Sie den Umschalter, um zu verhindern, dass die **Tabelle** diese Komponente von der übergeordneten Tabelle erbt.
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Aktivieren Sie den Umschalter, um zu verhindern, dass untergeordnete Tabellen der **Tabelle** diese Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich erben.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.

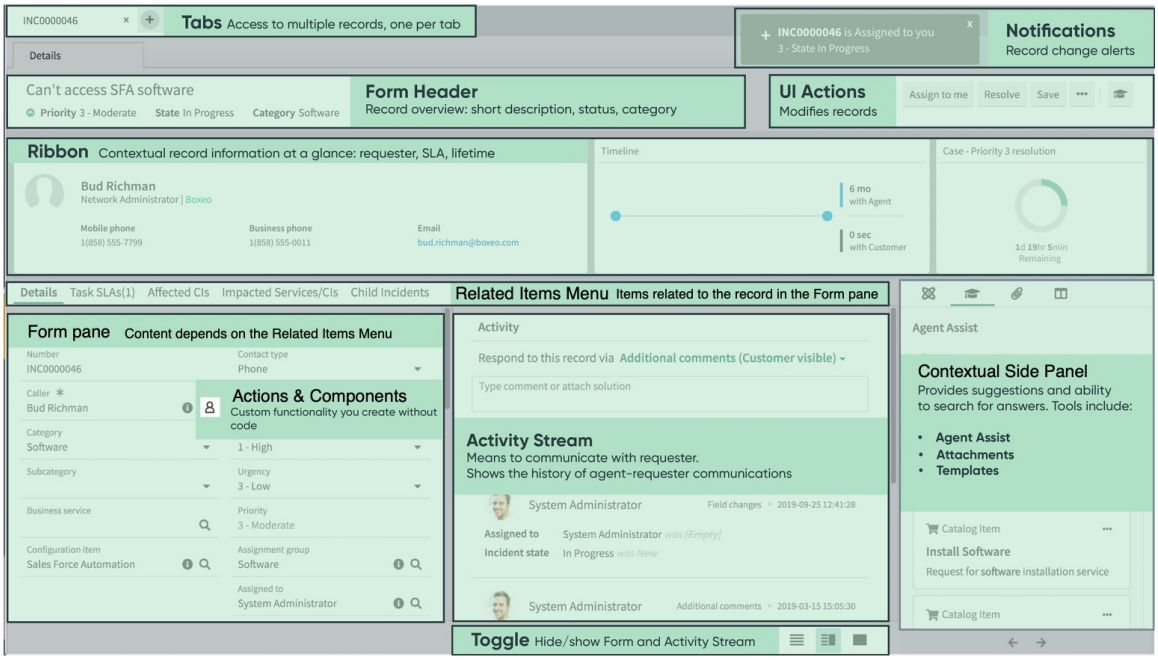
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Erstellen Sie eine zugehörige Liste

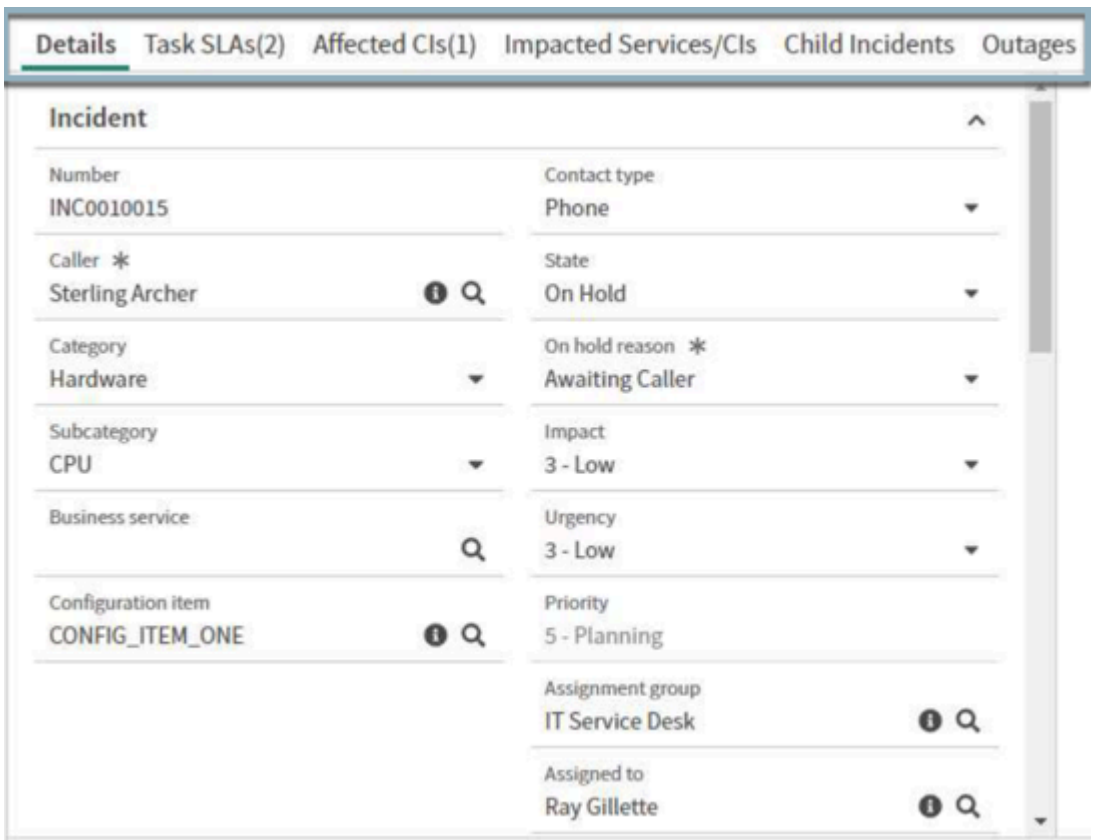
Erstellen Sie eine zugehörige Liste, um Service Desk-Mitarbeitern automatisch Informationen zu einem geöffneten Datensatz bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zugehörige Listen werden als Registerkarten oberhalb des Formularbereichs angezeigt.



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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Aktionen für zugehörige Liste** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name der Komponente, die Sie als zugehörige Liste hinzufügen.
Aktionsname	Name, der beschreibt, was Sie hinzufügen.
Implementiert als	◦ UI-Komponente: Zeigt ein Symbol in einem Feld, einem Formular, einer Liste oder einer zugehörigen Liste an, um eine Funktion auszuführen, z. B. Hinzufügen eines Anhangs zu einem Datensatz, Hinzufügen einer Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich, Anzeigen eines Formulars, das Anwender ausfüllen sollen, oder Suche nach einem Datensatz. ◦ Client-Aktion: Führt eine Aktion auf der Client-Seite aus, z. B. Wählen einer Telefonnummer, Öffnen eines Datensatzes oder Öffnen eines Formulars, um einen Datensatz zu bearbeiten. Es gibt eine voreingestellte Anzahl von Client-Aktionen, z. B. „Nummer anrufen“, „Benachrichtigung entfernen“ und „Benachrichtigungen anzeigen“. Sie können keine neuen erstellen. Verwenden Sie diese Option beispielsweise mit einem Telefonnummernfeld, damit der Service Desk-Mitarbeiter eine Telefonnummer wählen kann, indem er auf das Symbol klickt. Die mit Mitarbeiterbereich gelieferten Client-Aktionen haben im Browser Handler, die die Aktionen ausführen. ◦ Serverskript: Führt ein Skript auf dem Server aus, z. B. um einen Datensatz jemandem zuzuweisen oder ihn zu löschen. Verwenden Sie diese Option, wenn Ihre Aktion das Ändern der Datenbank umfasst.
UI-Komponente angeben	Wird nur angezeigt, wenn **Implementiert alsUI-Komponente**ist. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Komponente aus, die als zugehörige Liste hinzugefügt werden soll.
Client-Aktion angeben	Wird nur angezeigt, wenn **Implementiert alsClient-Aktion**ist. Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Client-Aktion aus, die als zugehörige Liste hinzugefügt werden soll.
Symbol	Symbol, das Service Desk-Mitarbeiter im Abschnitt „Zugehörige Elemente“ anklicken, um diese Komponente zu verwenden.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über das Symbol bewegt.
Beschreibung	Kurze Beschreibung dieser Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.

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

Feld	Beschreibung
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, zu dem diese Komponente gehört, z. B. Mitarbeiterbereich, ITSM, CSM usw.
Tabelle	Tabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, kann diese Komponente als zugehörige Liste angezeigt werden.
Ansicht	Ein Satz visueller Konfigurationen. Dieser Wert ist normalerweise Workspace.
Aktiv	Schalten Sie diese Option ein, um diese Komponente als zugehörige Liste zu aktivieren.
Reihenfolge	Eine Ganzzahl, die die Platzierung dieses Symbols in der Liste der zugehörigen Listen steuert. Je niedriger die Zahl, desto höher in der Liste. In der Regel werden diese Zahlen in Hunderte geändert, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen einfügen können.

3. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf **Erweiterte Ansicht**.
4. Wahlweise: Verwenden Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** den Bedingungsgenerator, um Filter zu erstellen, die verhindern, dass das Symbol der Komponente in den zugehörigen Listen angezeigt wird.
5. Wahlweise: Wenn **Implementiert alsServerskript festgelegt**ist, fügen Sie auf der Registerkarte **Serverskript** das Serverskript hinzu.
6. Wahlweise: Aktivieren Sie auf der **Registerkarte Bestätigungseinstellungen** das Kontrollkästchen **Bestätigung erforderlich**, wenn Sie ein Popup-Fenster anzeigen möchten, in dem der Service Desk-Mitarbeiter aufgefordert wird, die Verwendung dieser Komponente zu bestätigen.
7. Wahlweise: Klicken Sie auf der Registerkarte **„Aktionsausschluss“** auf **Neu**, um untergeordnete Tabellen davon auszuschließen, diese Komponente als zugehörige Liste zu erben, oder von dieser Tabelle, die Komponenten von einer übergeordneten Tabelle erbt.

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionsausschluss“.

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, die angibt
Tabelle	Tabelle, die dieser Komponente zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn Mitarbeiterbereich einen Datensatz aus dieser Tabelle öffnet, wird das Symbol dieser Komponente in der Liste „Zugehörige Elemente“ angezeigt.
Diese Tabelle ausschließen	Aktivieren Sie den Umschalter, um zu verhindern, dass die **Tabelle** diese Komponente von der übergeordneten Tabelle erbt.

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

Feld	Beschreibung
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Aktivieren Sie den Umschalter, um zu verhindern, dass untergeordnete Tabellen der **Tabelle** diese Komponente in der Liste der zugehörigen Elemente erben.

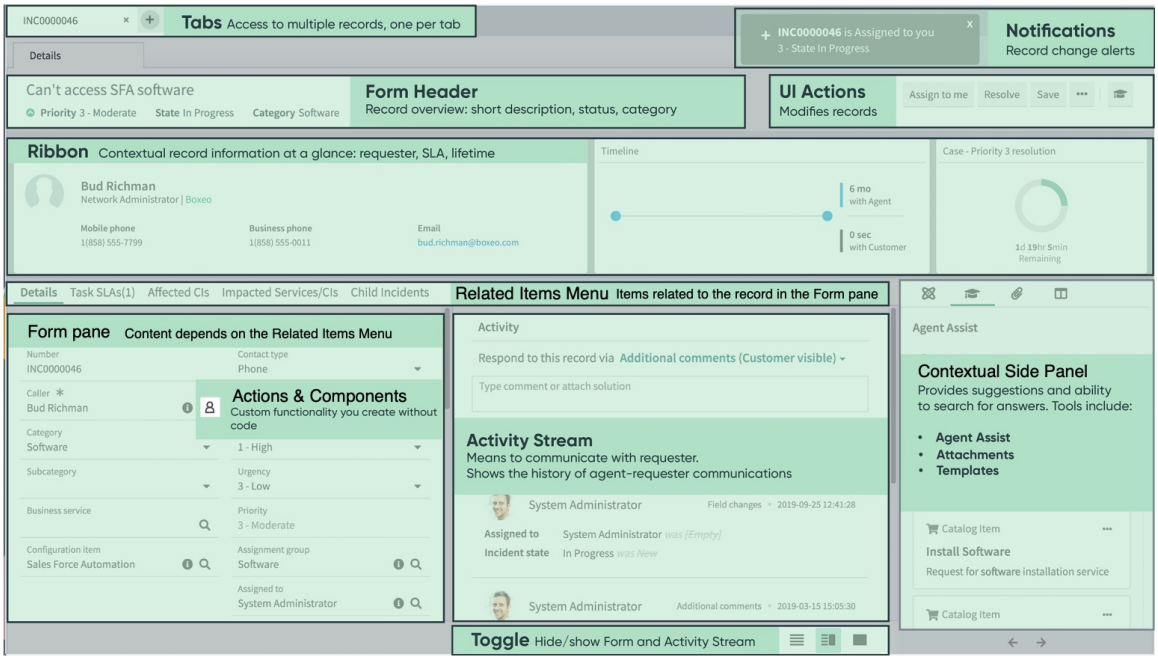
b. Klicken Sie auf **Absenden**.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Richten Sie eine Benachrichtigung in ein veralteter Arbeitsbereich

Senden Sie Benachrichtigungen an einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine kleine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern, wenn wichtige Datensätze aktualisiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin oder notification_provider_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Arbeitsbereichsbenachrichtigung konfigurieren, legen Sie Folgendes fest:

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

- Wer die Benachrichtigung erhält
- Situationen, in denen Benutzer die Benachrichtigung erhalten

Die Informationen, die in jeder Benachrichtigung angezeigt werden, folgen einem Standardformat, das Sie nicht konfigurieren können. Weitere Informationen zu den Standardformaten finden Sie unter Standardbenachrichtigungsformate.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Applikation	Anwendungsbereich der Benachrichtigung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung. Die Benachrichtigung ist standardmäßig aktiv.
Ausgelöst durch	Systemaktion, die die Benachrichtigung auslöst. Sie können die Benachrichtigung senden, nachdem ein Datensatz geändert oder ein Event ausgelöst wurde.
Eingefügt	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz eingefügt wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Aktualisiert	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz aktualisiert wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Datensatzänderung** im Feld **Ausgelöst durch** auswählen.
Event	Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das *incident.inactive*-Event aus. Standardmäßig wird dieses Event jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Benutzer einen Incident löst oder schließt. **Hinweis:** Sie können nur ein Event auswählen, das dieselbe Tabelle teilt wie die Benachrichtigung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausgelöst durch** die Option **Event** auswählen.
Bedingungen	Geben Sie mithilfe von Filtern die Tabellendatensätze an, über die Benutzer Benachrichtigungen erhalten. Um beispielsweise

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

Feld	Beschreibung
	Benachrichtigungen über Incidents mit höchster Priorität zu senden, wählen Sie **Incident [incident]** im Feld **Tabelle** aus, und legen Sie die Bedingungen auf **[Priorität] [ist] [1 - Kritisch]** fest.
Anwender	Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten
Anwender in Feldern	Datensatzfelder, die die Benutzer enthalten, die die Benachrichtigung erhalten. Um beispielsweise die Benachrichtigung an den Beauftragten für den Datensatz zu senden, wählen Sie **Zugewiesen an** aus.
Ist Ursprungsanwender enthalten?	Option zum Einbeziehen des Benutzers, der den Datensatz geändert oder das Event ausgelöst hat

3. Klicken Sie auf **Senden und allgemeinen Inhalt hinzufügen**.
4. Wählen Sie **Arbeitsbereich** als Inhaltstyp für Ihre Benachrichtigung aus.

5. Füllen Sie die Felder im Formular aus, um den Benachrichtigungsinhalt zu definieren.

Formular „Benachrichtigung“

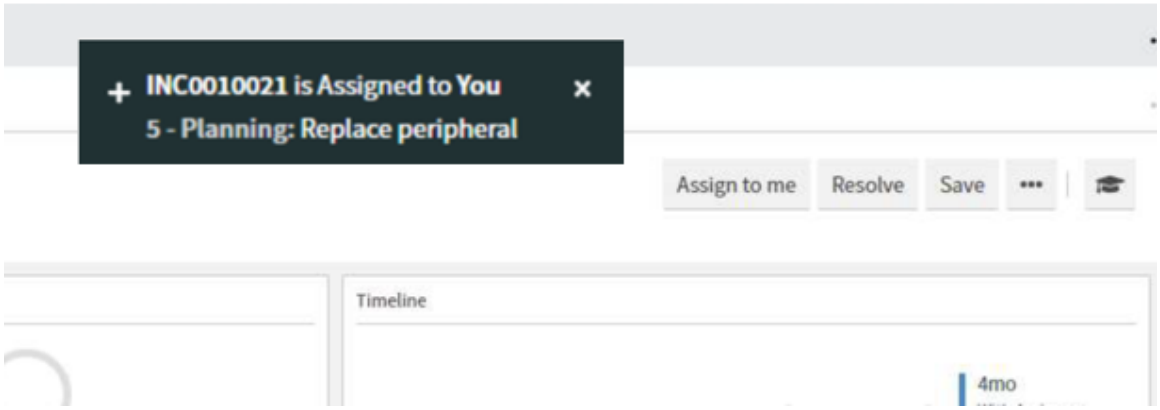
Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Benachrichtigung	Benachrichtigung, die mit dem Inhalt verknüpft ist. Dieses Feld wird automatisch mit der von Ihnen erstellten Benachrichtigung ausgefüllt.
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen. Dieses Feld wird automatisch mit der in der Benachrichtigung definierten Tabelle gefüllt.
Route	Route, über die die Benachrichtigung an den Empfänger gesendet wird. Dieses Feld wird automatisch mit **Mitarbeiterbereich**ausgefüllt.
Anwendung	Anwendungsbereich des Benachrichtigungsinhalts
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsinhalts

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

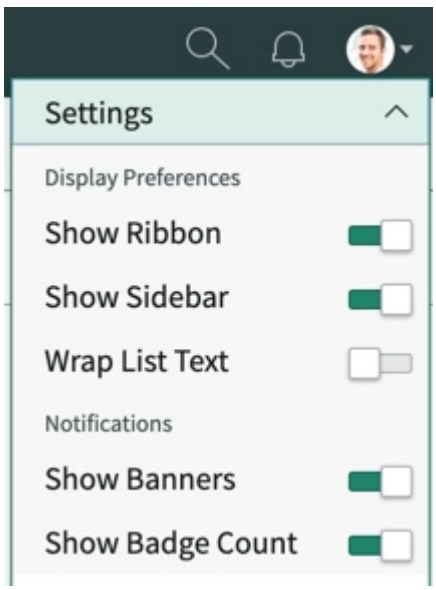
Nachdem die Benachrichtigung ausgelöst wurde, wird sie an Empfänger gesendet, die den Zieldatensatz derzeit nicht anzeigen. Ein Anwender klickt auf die Benachrichtigung, um eine direkte Verknüpfung mit dem Datensatz herzustellen.

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



Der Benachrichtigungsbereich kann bis zu eine Benachrichtigung pro Datensatz enthalten. Wenn derselbe Datensatz an einem Tag zweimal aktualisiert wird, wird die erste Benachrichtigung mit dem Eintreffen der zweiten Benachrichtigung entfernt.

Benutzer können ihre Benachrichtigungen mithilfe der Einstellungen des -Arbeitsbereichs anpassen. Diese Optionen werden nur angezeigt, nachdem Sie eine aktive Benachrichtigung konfiguriert haben.



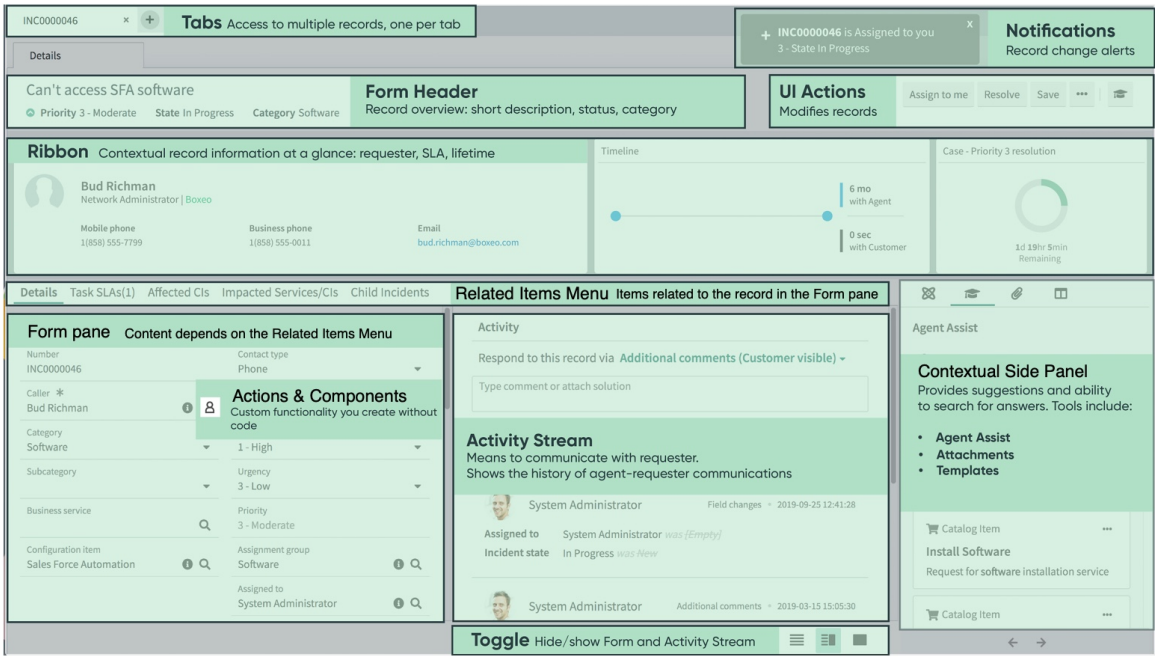
Wenn ein Benutzer Benachrichtigungen nicht wie erwartet erhält, überprüfen Sie, ob Benachrichtigungen in den Einstellungen des Arbeitsbereichs aktiviert sind.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Standardformate für Benachrichtigungen

Nachdem Sie eine veralteter Arbeitsbereich -Benachrichtigung konfiguriert haben, folgen die in der Benachrichtigung angezeigten Informationen einem Standardformat, das Sie nicht konfigurieren können. Erfahren Sie mehr über die Standardbenachrichtigungsformate, damit Sie wissen, welche Informationen an Benachrichtigungsempfänger gesendet werden.

Es gibt Benachrichtigungsformate für drei verschiedene Anwendungsfälle im Arbeitsbereich:

- Jemand weist einem Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz zu
- Jemand aktualisiert ein Feld in einem Datensatz
- Jemand aktualisiert mehrere Felder

Jedes Format verwendet den Anzeigewert des Zieldatensatzes. Ein Anzeigewert ist ein Feldwert, den das System anzeigt, um den aktualisierten Datensatz darzustellen. Beispiel: In Incident-Datensätzen [incident] entspricht der Anzeigewert standardmäßig der Incident-Nummer.

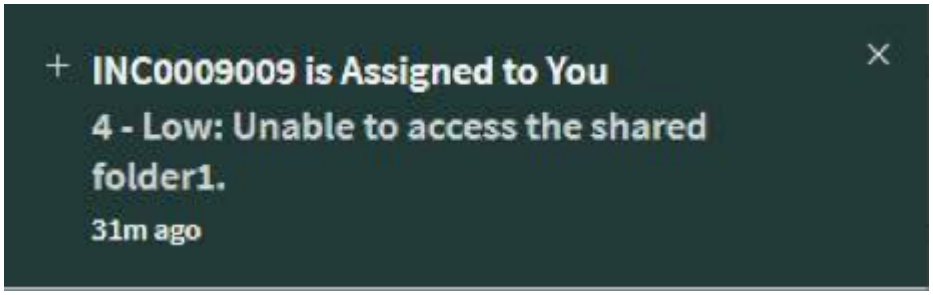
Um einen neuen Anzeigewert für einen Datensatz festzulegen, führen Sie die Schritte unter Ein Feld als Tabellenanzeigewert auswählen aus.

Neu zugewiesener Datensatz

Wenn jemand einem Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz zuweist, enthält die Benachrichtigung die folgenden Informationen:

- Anzeigewert des zugewiesenen Datensatzes
- Priorität des Datensatzes
- Kurze Beschreibung des Datensatzes

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

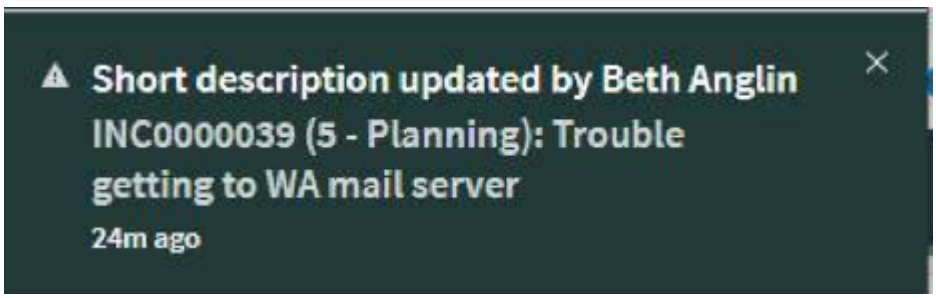


In der Benachrichtigung werden bis zu zwei Zeilen der Kurzbeschreibung angezeigt. Wenn die Kurzbeschreibung nicht in die Benachrichtigung passt, fügt das System an der Stelle, an der die Kurzbeschreibung gekürzt wurde, Auslassungspunkte (…) an.

Einzelfeldaktualisierung

Wenn jemand ein Feld in einem Datensatz aktualisiert, enthält die Benachrichtigung die folgenden Informationen:

- Name des Benutzers, der das Feld aktualisiert hat
- Name des Felds, das der Anwender aktualisiert hat
- Anzeigewert des aktualisierten Datensatzes
- Priorität des aktualisierten Datensatzes
- Kurze Beschreibung des aktualisierten Datensatzes



In der Benachrichtigung werden bis zu zwei Zeilen der Kurzbeschreibung angezeigt. Wenn die Kurzbeschreibung nicht in die Benachrichtigung passt, fügt das System an der Stelle, an der die Kurzbeschreibung gekürzt wurde, Auslassungspunkte (…) an.

Mehrere Feldaktualisierungen

Wenn jemand mehrere Felder in einem Datensatz aktualisiert, enthält die Benachrichtigung die folgenden Informationen:

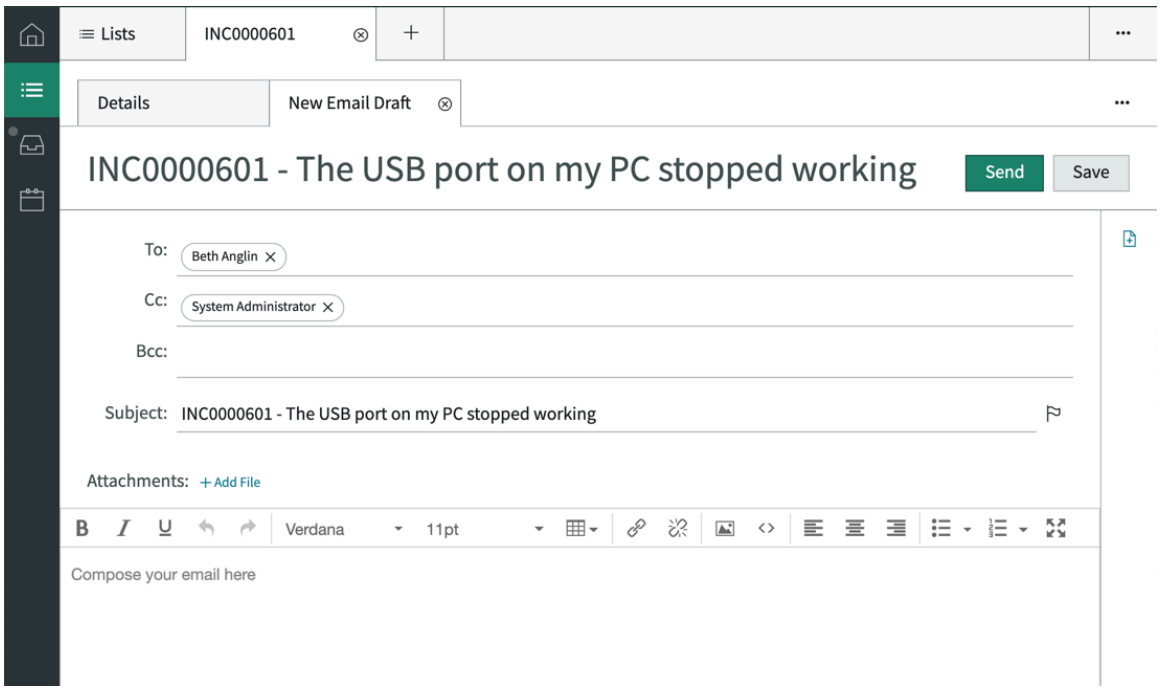
- Name des Benutzers, der die Felder aktualisiert hat
- Anzeigewert des aktualisierten Datensatzes
- Priorität des aktualisierten Datensatzes
- Kurze Beschreibung des aktualisierten Datensatzes

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

In der Benachrichtigung werden bis zu zwei Zeilen der Kurzbeschreibung angezeigt. Wenn die Kurzbeschreibung nicht in die Benachrichtigung passt, fügt das System an der Stelle, an der die Kurzbeschreibung gekürzt wurde, Auslassungspunkte (…) an.

veralteter Arbeitsbereich -E-Mail-Client einrichten

Richten Sie Arbeitsbereich so ein, dass ein E-Mail-Client enthalten ist, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Anrufern direkt aus der Datensatzansicht E-Mails senden können.



Um den E-Mail-Client für den -Arbeitsbereich einzurichten, gehen Sie wie folgt vor:

- Bestimmen Sie eine Person für die Einrichtung des E-Mail-Clients für den Arbeitsbereich, indem Sie ihr die Rolle email_client_admin zuweisen.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern die Verwendung des E-Mail-Clients des Arbeitsbereichs, indem Sie ihnen die Rolle „email_composer“ zuweisen.
- Ermöglichen Sie Business Managern, Textbausteine für ihre Service Desk-Mitarbeiter zu erstellen, indem Sie ihnen die Rolle „email_client_quick_message_author“ zuweisen.
- Aktivieren Sie den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich für eine Tabelle

  Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle, damit Benutzer E-Mails direkt aus dem Tabellendatensatz senden können.

- Definieren Sie Empfängerqualifizierer für den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich .

  Erstellen Sie eine Konfiguration, die die im E-Mail-Client angezeigte Empfängerliste der automatischen Vervollständigung steuert.

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

- Definieren Sie „Ab Adressen“ für den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich .

  Legen Sie eine zulässige E-Mail-Adresse fest, die in der Absenderadresse einer vom E-Mail-Client gesendeten Nachricht angezeigt wird.

- Erstellen Sie eine veralteter Arbeitsbereich E-Mail-Client-Konfiguration

  Definieren Sie eine Konfiguration, die die Anzeige und das Verhalten des E-Mail-Clients steuert, basierend auf einer ausgewählten ServiceNow -Tabelle.

- Erstellen Sie eine veralteter Arbeitsbereich E-Mail-Client-Vorlage

  Sie können für jede Tabelle, die den E-Mail-Client verwendet, eine andere Vorlage erstellen.

- Definieren Sie einen Textbaustein für den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich .

  Erstellen Sie vordefinierte Inhalte für den E-Mail-Client, damit Benutzer konsistent und effizient E-Mails schreiben können.

Zugehörige Informationen

Kommunikation per E-Mail in Arbeitsbereich

E-Mail-Client

E-Mail-Client-Konfigurationen

Aktivieren Sie den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich für eine Tabelle

Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle, damit Benutzer E-Mails direkt aus dem Tabellendatensatz senden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der E-Mail-Client ist standardmäßig in der Incident-Tabelle [incident] aktiviert. Sie können den E-Mail-Client für eine andere Tabelle aktivieren, indem Sie der Tabelle das Wörterbuchattribut *email_client* hinzufügen.

Hinweis: Diese Fähigkeit wird nicht von Tabellen geerbt, die die aktuelle Tabelle erweitern. Beispiel: Wenn Sie den E-Mail-Client in der Aufgabentabelle aktivieren, wird er nicht für die Tabellen „Incident“ oder „Problem“ aktiviert.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz in der Tabelle, für den Sie den E-Mail-Client aktivieren möchten. Um beispielsweise den E-Mail-Client für die Problemtabelle [problem] zu aktivieren, navigieren Sie zu **Problem** > **Offen**, und öffnen Sie dann einen beliebigen Problemdatensatz.
2. Klicken Sie im Formular auf das Menüsymbol ( ), und klicken Sie dann auf **Konfigurieren** > **Lexikon**.
3. Öffnen Sie in der Liste Wörterbucheinträge den ersten Datensatz.
   Der erste Datensatz hat den Datensatztyp „ **Sammlung“** und keinen Eintrag für **„Spaltenname“**.
4. Klicken Sie im Formular im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Erweiterte Ansicht**.
5. Im Feld **Attribute** geben Sie `email_client=wahr`ein.

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

Wenn das Feld andere Werte enthält, trennen Sie das Attribut durch ein Komma.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Definieren Sie Empfängerqualifizierer für den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich .

Erstellen Sie eine Konfiguration, die die im E-Mail-Client angezeigte Empfängerliste der automatischen Vervollständigung steuert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_client_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Empfängerqualifizierer angeben, die zusätzliche Felder (aus einer ausgewählten Tabelle ServiceNow) in der Autovervollständigungsliste anzeigen. Diese Felder unterscheiden E-Mail-Empfänger, die denselben Vor- und Nachnamen haben.

Verwenden Sie die folgenden Registerkarten im Formular „E-Mail-Client-Empfängerqualifizierer“, um eine Empfängerkonfiguration zu definieren.

- **Anzeigekonfiguration** : Richten Sie das Verhalten der automatischen Vervollständigung von E-Mail-Empfängern ein, und wählen Sie optional zusätzliche Felder aus, um Empfänger mit demselben Namen zu unterscheiden. Die zusätzlichen Felder stellen sicher, dass Benutzer den richtigen Empfänger für eine E-Mail auswählen.
- **Abfragekonfiguration** : Geben Sie eine Bedingung oder ein Skript an, die bzw. das die ausgewählte Tabelle abfragt und die zurückgegebenen Empfängerergebnisse filtert.

Sie können verschiedene Empfängerkonfigurationen definieren, die in einer E-Mail-Client-Konfiguration verwendet werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client – Empfängerqualifizierer** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder oben im Formular Empfängerqualifizierer aus.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für diese Empfängerkonfiguration des E-Mail-Clients.
Anwendung	Die Art der Bereichsanwendung.
Tabelle	Die Tabelle ServiceNow, die für Empfänger abgefragt werden soll.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung dieser Empfängerkonfiguration.

3. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Anzeigekonfiguration** aus, um die Anzeige der automatischen Vervollständigung im E-Mail-Client zu steuern.

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adresse	Das Feld in der Tabelle, das die E-Mail-Adresse des Empfängers enthält.

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

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Das Feld in der Tabelle, das für den angezeigten Empfängernamen verwendet wird.
Reihenfolge	Die Reihenfolge der zurückgegebenen Ergebnisse relativ zu anderen definierten Empfängerqualifizierern.
Zusätzliche Anzeigefelder	Eine Inhaltsliste zum Auswählen zusätzlicher Felder aus der Tabelle, die in der Autovervollständigungsliste angezeigt werden sollen. Unterscheidet Empfänger, die denselben Namen verwenden.
Suche – Zusätzliche Felder	Ein Kontrollkästchen zum Aktivieren der Suche in zusätzlichen Feldern. Erweitert die in der Autovervollständigungsliste zurückgegebenen Empfänger durch Abfragen (Suchen) der **Zusätzlichen Anzeigefelder von**.

4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Abfragekonfiguration aus.

Feld	Beschreibung
Präfixsuche	Option, um den gewünschten Empfänger anhand des Präfix zu finden. **Hinweis:** Wenn Sie die Option **Präfixsuche** wählen, wird das Dropdown-Menü **Nachnamenfeld** mit Optionen zum Filtern des Namens des Empfängers angezeigt.
Typ	Wählen Sie die Methode zum Filtern der Empfänger, die in der Autovervollständigungsliste zurückgegeben werden: ◦ Bedingung ◦ Skript
Bedingungen	Wenn Sie Bedingung für **Typ**ausgewählt haben, geben Sie mit dem Bedingungsgenerator die Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, damit die entsprechenden Empfänger zurückgegeben werden.
Skript	Wenn Sie Skript für den **Typ**ausgewählt haben, geben Sie ein Skript ein, das diese Variablen verwendet, um die entsprechenden Empfänger zurückzugeben:

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

Feld	Beschreibung

	◦ *employeeQuery*: GlideRecord für die abgefragte Tabelle.
	◦ *targetRecord*: GlideRecord für den Zieldatensatz, aus dem der E-Mail-Client geöffnet wurde.
	
	Zum Beispiel ist diese „recipientQuery“ ein GlideRecord, der die Kundenkontakttabelle darstellt. Die Variable targetRecord ist ein Kundenservicefall, aus dem der E-Mail-Client geöffnet wurde. Diese Abfrage beschränkt die Ergebnisse der automatischen Vervollständigung des E-Mail-Clients auf Kontakte, die zum gleichen Account gehören wie der Kundenservicefall.
	
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Konfiguration des Empfängerqualifizierers wird der Tabelle Empfängerqualifizierer [sys_recipient_qualifier] hinzugefügt und kann in einer E-Mail-Client-Konfiguration verwendet werden.

Definieren Sie „Ab Adressen“ für den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich .

Legen Sie eine zulässige E-Mail-Adresse fest, die in der Absenderadresse einer vom E-Mail-Client gesendeten Nachricht angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client – Absenderadresse** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie unter **Anzeigename**den Namen ein, der im Feld Von der E-Mail-Client-Nachricht angezeigt werden soll.
3. Geben Sie eine gültige **E-Mail-Adresse** für die Absenderadresse im E-Mail-Client ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Absenderadresse wird der Tabelle „E-Mail-Client – Absenderadresse“ [sys_email_client_from_address] hinzugefügt.

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

Erstellen Sie eine veralteter Arbeitsbereich E-Mail-Client-Konfiguration

Definieren Sie eine Konfiguration, die die Anzeige und das Verhalten des E-Mail-Clients steuert, basierend auf einer ausgewählten ServiceNow -Tabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_client_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Konfiguration bestimmt die angezeigten Ergebnisse der automatischen Vervollständigung für Empfänger, die einzugebenden E-Mail-Adressen und einen Satz zulässiger Absenderadressen, die beim Senden einer Nachricht mit dem Client verwendet werden sollen.

Sie können eine E-Mail-Client-Konfiguration pro Tabelle ServiceNow erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Konfiguration** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese E-Mail-Client-Konfiguration.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Aktiv	Option, die angibt, dass die Konfiguration aktiv ist. Die Konfiguration ist standardmäßig aktiv.
Tabelle	ServiceNow Tabelle, für die diese Clientkonfiguration gilt. Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste aus.

3. Wählen Sie im Abschnitt Empfängerkonfiguration **die Option Empfängerqualifizierer** aus, die für diese Clientkonfiguration verwendet werden soll.

   a. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ).
   Standardmäßig sind zwei Arten von Empfängern verfügbar: Aktive Benutzer mit E-Mail-Accounts und Aktive Gruppen mit E-Mail-Accounts.

   b. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie in der Liste der verfügbaren Empfängerkonfigurationen eine Empfängerkonfiguration aus.

   c. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ), um es zu sperren.

4. Im Abschnitt Anzeigekonfiguration:

   a. Wählen Sie die Option **„Von anzeigen“ aus**, um die Absender-E-Mail-Adresse im E-Mail-Client anzuzeigen, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Absender-E-Mail-Adresse im E-Mail-Client auszublenden.

   b. Wählen Sie die Option **„Antworten an“ anzeigen** aus, um die Antwortadresse im E-Mail-Client anzuzeigen, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Antwortadresse im E-Mail-Client auszublenden.

5. Wählen Sie im Abschnitt „Anhangverarbeitung“ eine von drei Optionen für das Feld **„Aktion zum Senden von Anhängen“** aus.

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

Option	Beschreibung
An E-Mail-Datensatz anhängen	Behalten Sie E-Mail-Client-Anhänge im E-Mail-Datensatz [sys_email] bei, wenn Sie eine E-Mail senden.
An Zieldatensatz anhängen	Hängen Sie E-Mail-Client-Anhänge an den Zieldatensatz an, wenn Sie eine E-Mail senden. Diese Option ist der Standardwert.
Bedingt an Zieldatensatz anhängen	Legen Sie Bedingungen fest, die definieren, welche E-Mail-Client-Anhänge beim Senden einer E-Mail in den Zieldatensatz verschoben werden. Anhänge, die die Bedingungen nicht erfüllen, verbleiben im E-Mail-Datensatz, wenn Sie eine E-Mail senden.

6. Wählen Sie im Abschnitt „Filterkonfiguration“ **E-Mail-Adressfilter** aus, die auf den E-Mail-Client angewendet werden sollen.
   a. Klicken Sie auf das Sperrsymbol ( ).
   b. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie einen oder mehrere E-Mail-Adressfilter aus.
   c. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ), um **E-Mail-Adressfilter**zu sperren.

   Jeder Filter, den Sie auswählen, wertet eine bestimmte E-Mail-Adresse aus und bestimmt, ob die angegebene Adresse für die Anwendung auf eine ausgehende E-Mail gültig ist.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Konfiguration wird der Tabelle „E-Mail-Client-Konfiguration“ [sys_email_client_configuration] hinzugefügt.

Erstellen Sie eine veralteter Arbeitsbereich E-Mail-Client-Vorlage

Sie können für jede Tabelle, die den E-Mail-Client verwendet, eine andere Vorlage erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

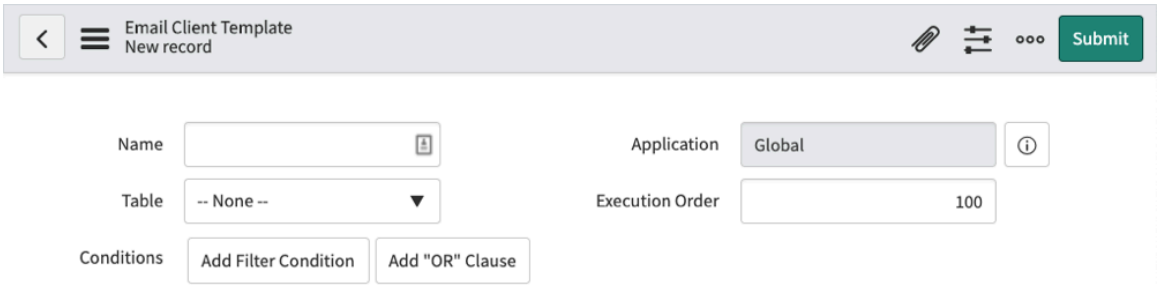
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der E-Mail-Client verwendet seine eigenen E-Mail-Vorlagen , um Standardwerte für Felder zu definieren. Verwenden Sie die folgenden Abschnitte im Formular „E-Mail-Client-Vorlage“, um eine Client-Vorlage zu erstellen:

- **Inhalt**: Der Nachrichtentext.
- **Empfänger**: Die E-Mail-Adressen der Anwender, die die E-Mail-Nachricht empfangen. Die E-Mail-Adressen werden in den Feldern An, Cc und Bcc der Nachricht angezeigt.
- **Absenderkonfiguration**: Die Methode zum Generieren des E-Mail-Absenders (Absender-E-Mail-Adresse) der Nachricht.

Prozedur

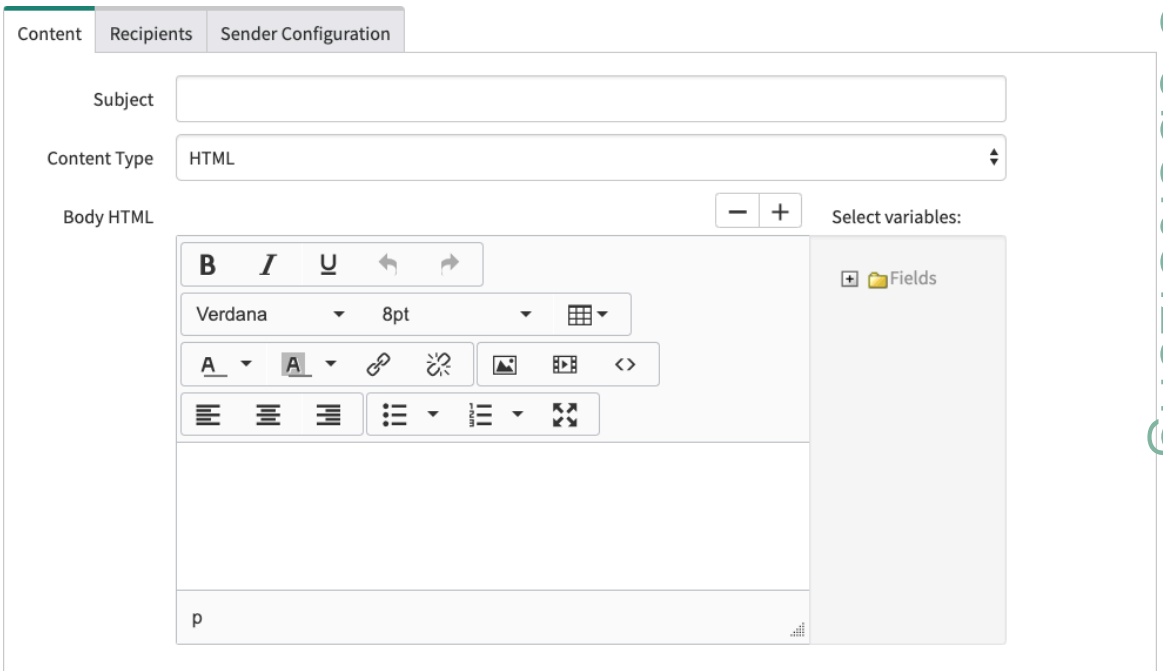
1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder oben im Formular „E-Mail-Client-Vorlage“ aus.

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



Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Vorlagenname.
Tabelle	Die Tabelle, für die die Vorlage gilt. Aktivieren Sie den E-Mail-Client für dieselbe Tabelle.
Bedingungen	Die Bedingungen, die bestimmen, wann diese Client-Vorlage verwendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um den Zieldatensatz zu identifizieren, der übereinstimmen muss, bevor diese Vorlage auf den E-Mail-Client angewendet wird.
Anwendung	Die Art der Bereichsanwendung.
Ausführungsbefehl	Eine Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der Vorlagenbedingungen ausgewertet werden.

4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Inhalt** aus.



Feld	Beschreibung
Betreff	Geben Sie eine Beschreibung der E-Mail ein.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Feld **„Betreff“** auf dem E-Mail-Client lässt eine höhere Zeichenanzahl zu als die Standardeinstellung für das Feld **„Betreff“** in der E-Mail-Tabelle [sys_email]. Wenn der Betrefftext des Clients abgeschnitten wird, erhöhen Sie den Wert für **Maximale Länge** für das Feld **Betreff** in der E-Mail-Tabelle.
Inhaltstyp	Wählen Sie das Format des Nachrichtentextinhalts aus: HTML oder Nur-Text.
HTML-Textkörper	Wenn Sie HTML als **Content Typ** gewählt haben, geben Sie den Inhalt des Nachrichtentexts über die HTML-Editor-Symbolleiste ein, um den HTML-Code zu formatieren. Um auf Feldwerte zu verweisen, wählen Sie Variablen aus der Liste der Variablen aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mit der Syntax `${table_name.variable_name}` ein. Um auf den Benutzer zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable `${current_user}` ein. **Hinweis:** Zeilenumbrüche werden für mehrzeilige Felder wie ${description} und ${comments} in der E-Mail-Client-Vorlage nicht angezeigt. Sie können ein E-Mail-Skript aufrufen, indem Sie `${mail_script:script name}` im Feld **Textkörper-HTML** eingeben.
Haupttext	Wenn Sie als **Content Typ** Nur-Text ausgewählt haben, geben Sie einen beliebigen Text oder ein beliebiges Mail-Skript ein, das im Nachrichtentext angezeigt werden soll. Sie können ein E-Mail-Skript in das Feld **Textkörper** einfügen, indem Sie die folgende Syntax verwenden: `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Empfänger** aus.

Feld	Beschreibung
An	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die E-Mail-Adressen von Benutzern oder bestimmte E-Mail-Adressen enthalten. Um

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

Feld	Beschreibung
	mithilfe eines Skripts auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie dann die Skripteinbindung im **Feld** An auf. Das Skript muss mit dem Präfix `javascript` beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben.
Cc	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die E-Mail-Adressen von Benutzern oder bestimmte E-Mail-Adressen enthalten. Um mithilfe eines Skripts auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie dann die Skripteinbindung im Feld **Cc** auf. Das Skript muss mit dem Präfix `javascript` beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben. Dieses Feld darf nicht die gleichen Adressen wie das Feld **„An“** haben.
Bcc	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die E-Mail-Adressen von Benutzern oder bestimmte E-Mail-Adressen enthalten. Um mithilfe eines Skripts auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie dann die Skripteinbindung im Feld **Bcc** auf. Das Skript muss mit dem Präfix `javascript` beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben. Dieses Feld darf nicht die gleichen Adressen wie die Felder **„An“** oder **„Cc“** haben.

6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Absenderkonfiguration** den **Von-Generierungstyp** aus, um zu bestimmen, wie der Absender (Absenderadresse) in der E-Mail-Client-Nachricht generiert wird.
   Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn Sie eine andere Absenderadresse wünschen als die in Ihrem SMTP-E-Mail-Account definierte.
   - Keine: Die Absenderadresse wird in der E-Mail-Client-Nachricht nicht generiert.
   - SMTP-E-Mail-Account: Verwenden Sie die Absenderadresse des SMTP-E-Mail-Accounts für die Instanz als Absender.
   - Aus Liste auswählen: Wählen Sie aus einer Liste zulässiger Von-Adressen aus, die in der Tabelle „Von Adresse des E-Mail-Clients“ [sys_email_client_from_address] definiert sind.
   - Skript: Führen Sie eine GlideRecord-Abfrage in der Tabelle „Von Adresse“ [sys_email_client_from_address] des E-Mail-Clients aus.

     Beispielsweise legt das folgende Skript die Absenderadresse basierend auf dem Standort des Incident-Anrufers fest:

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
    // targetRecord is incident for this template
    var location = targetRecord.caller_id.country;

    if (location == 'us')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.us@example.com');
    else if (location == 'japan')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.jp@example.com');
    else if (location == 'uk')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.uk@example.com');
```


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

```
})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

- Text: Geben Sie die Absender-E-Mail-Adresse ein, die im Client verwendet werden soll.

Hinweis:

Die E-Mail-Adresse des Absenders wird nicht im E-Mail-Client angezeigt, es sei denn, Sie konfigurieren den E-Mail-Client für die Anzeige der Absenderadresse. Weitere Informationen zum Verwalten des Verhaltens des E-Mail-Clients finden Sie unter E-Mail-Client-Konfigurationen .

Wenn die Domäne für die Von-Adresse nicht die Domäne des SMTP-E-Mail-Account-Servers ist, muss der Besitzer der Von-Domäne den SPF-Datensatz für die Domäne konfigurieren. Der Besitzer ändert die Domäneneinstellungen so, dass die Instanz E-Mails wie von dieser Domäne senden kann. Weitere Informationen zur Verwendung von SPF-Datensätzen finden Sie unter ServiceNow KB0535456 .

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Vorlage wird der Tabelle „E-Mail-Client-Vorlagen“ [sys_email_client_template] hinzugefügt.

Definieren Sie einen Textbaustein für den E-Mail-Client veralteter Arbeitsbereich .

Erstellen Sie vordefinierte Inhalte für den E-Mail-Client, damit Benutzer konsistent und effizient E-Mails schreiben können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_client_quick_message_author oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Service Desk-Mitarbeiter können Textbausteine in E-Mails einfügen, die sie im Arbeitsbereich entwerfen. Standardmäßig wird der Textbaustein-Inhalt an der Stelle des Cursors eingefügt. Damit Textbausteine stattdessen alle vorhandenen Inhalte in einem E-Mail-Entwurf ersetzen, legen Sie die Eigenschaft *glide.email_client.quick_message.insert* auf **false**fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **Textbausteine**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Name, der in der Schnellnachrichtenauswahl angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Textbausteine. Wenn ausgewählt, steht der Textbaustein in der Textbausteinauswahl zur Auswahl.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Anwender	Anwender, der Zugriff auf diesen Textbaustein hat. Durch die Auswahl eines Benutzers wird der Zugriff nur auf diesen Benutzer beschränkt. Lassen Sie das Feld leer, um keine benutzerbasierten Einschränkungen zu haben.
Gruppe	Gruppe, deren Mitglieder Zugriff auf diesen Textbaustein haben. Durch die Auswahl einer Gruppe wird der Zugriff auf Mitglieder dieser Gruppe

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

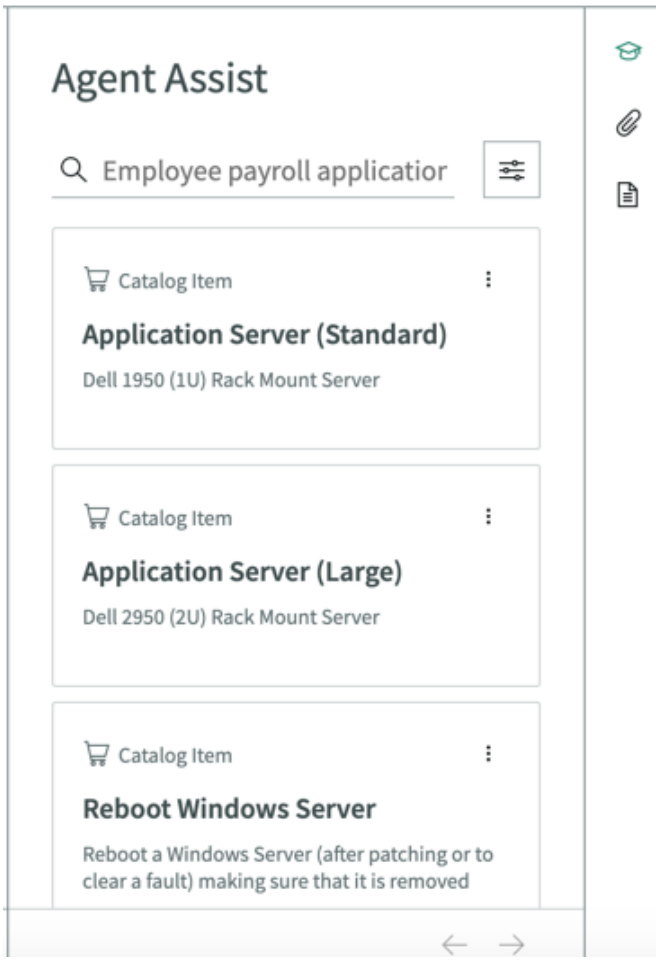
Feld	Beschreibung
	beschränkt. Lassen Sie das Feld leer, um keine gruppenbasierten Einschränkungen zu haben.
Tabelle	Tabelle, für die der Textbaustein gilt. Um die Textbausteine für alle Tabellen verfügbar zu machen, lassen Sie das Feld leer.
Bedingungen	Zieldatensatz, der den Bedingungen entsprechen muss, bevor der Textbaustein im E-Mail-Client zur Auswahl angezeigt wird.
Textkörper	Inhalt, der im Feld **Nachrichtentext** im E-Mail-Client eingefügt werden soll. Standardmäßig unterstützt das Feld das HTML-Format. Um auf Feldwerte zu verweisen, wählen Sie Variablen aus der Liste der Variablen aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mit der Syntax `${table_name.variable_name}`ein. Um auf den Benutzer zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable `${current_user}`ein. Um auf den Titel des Benutzers zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable `${current_user.title}`ein. Diese Werte können Sie verwenden, um eine vordefinierte Signatur in E-Mail-Antworten von Service Desk-Mitarbeitern an Kunden aufzunehmen. **Hinweis:** Zeilenumbrüche werden für mehrzeilige Felder wie ${description} und ${comments} in der E-Mail-Client-Vorlage nicht angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Einrichtung des kontextbezogenen Seitenbereichs in veralteter Arbeitsbereich

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet Service Desk-Mitarbeitern Tools für die Recherche und Lösung von Problemen. Die verschiedenen Komponenten bieten Service Desk-Mitarbeitern unterschiedliche Arten von Hilfe.

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



Im kontextbezogenen Seitenbereich recherchieren und lösen Service Desk-Mitarbeiter Probleme. Service Desk-Mitarbeiter klicken auf die Symbole, um die folgenden Tools zu öffnen:

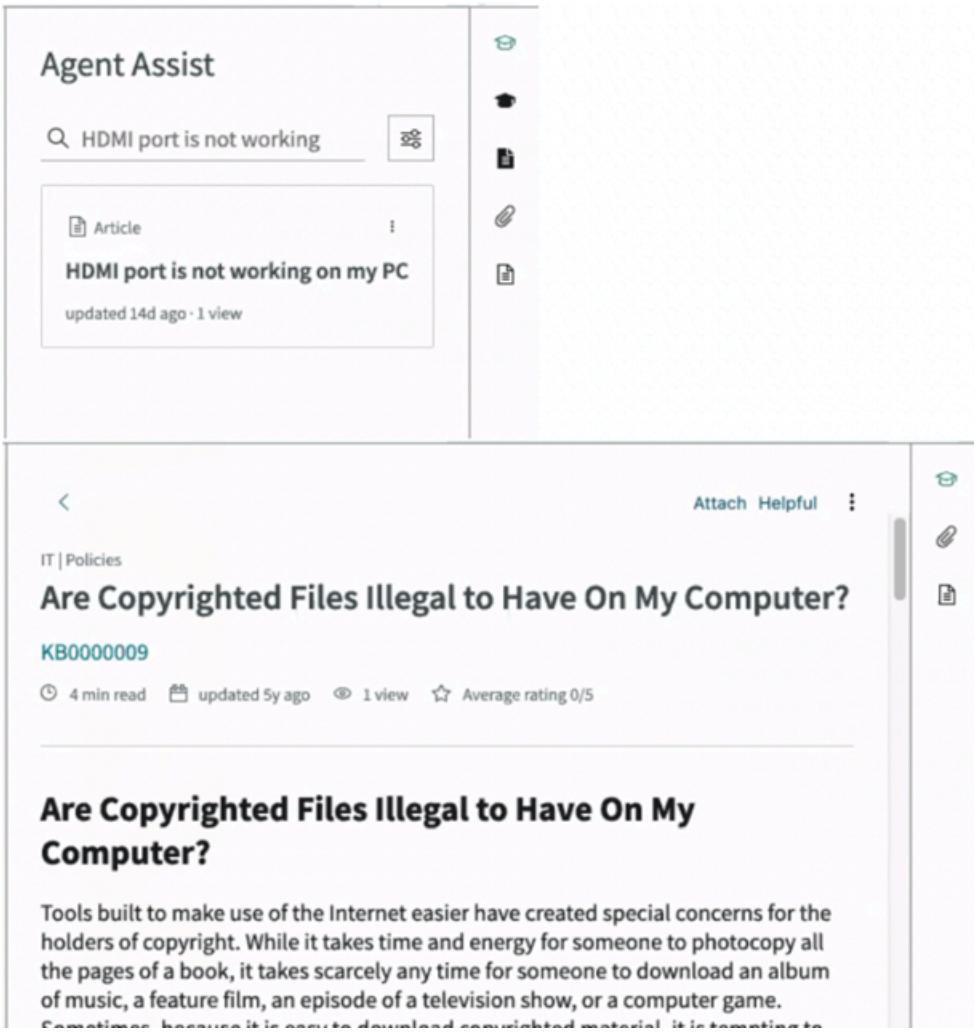
- Agent Assist ( ) – Zeigt automatisch Suchergebnisse basierend auf der Kurzbeschreibung an. Zeigt auch ähnliche, gelöste Probleme an, damit der Service Desk-Mitarbeiter bestimmen kann, ob die Lösung für diesen Fall gilt. Agent Assist nutzt künstliche Intelligenz.
- Anhängen (“): Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter das Anhängen von in der Knowledge Base gefundenen Inhalten an die anfordernde Person im Aktivitätenstrom. Diese Funktion erfordert keine Konfiguration.
- Playbook ( ) – Ermöglicht es dem Service Desk-Mitarbeiter, Datensätze mit einem konsistenten Workflow zu bearbeiten und den Datensatz von einem Status „Ein“ in einen anderen zu verschieben.
- Vorlage ( ): Füllt den Aktivitätenstrom mit Standardinhalten aus, die sich auf die Lösung des Problems beziehen. Gute Vorlagen sparen Service Desk-Mitarbeitern Zeit, indem sie sich wiederholende Arbeiten vermeiden.
- Next Experience Komponenten: Die Bausteine von Arbeitsbereich, z. B. Listen, PAR-Punktzahlen usw.
- Von Ihnen entworfene Komponenten: Sie können Ihre eigenen Arbeitsbereich -Komponenten erstellen.

Arbeitsbereich ist bereits mit -Komponenten im kontextbezogenen Seitenbereich vorkonfiguriert , Sie können jedoch weitere hinzufügen. Jede Komponente kann für alle Tabellen angezeigt werden, oder Sie können eine Komponente so einrichten, dass sie nur

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

angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Datensätze aus bestimmten Tabellen öffnet.

Die Komponenten des Seitenbereichs sind reaktionsfähig, sodass Sie den Seitenbereich erweitern können, um beispielsweise das Lesen eines Knowledge Base-Artikels zu erleichtern.



Weiter

- Fügen Sie dem kontextbezogenen Seitenbereich eine anwenderdefinierte Komponente hinzu
- Richten Sie Vorlagen ein, die Formularfelder für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen
- Richten Sie Agent Assist ein, das empfohlene Lösungen für Probleme bereitstellt, die im offenen Datensatz angezeigt werden.

Fügen Sie dem kontextbezogenen Seitenbereich anwenderdefinierte Komponenten hinzu

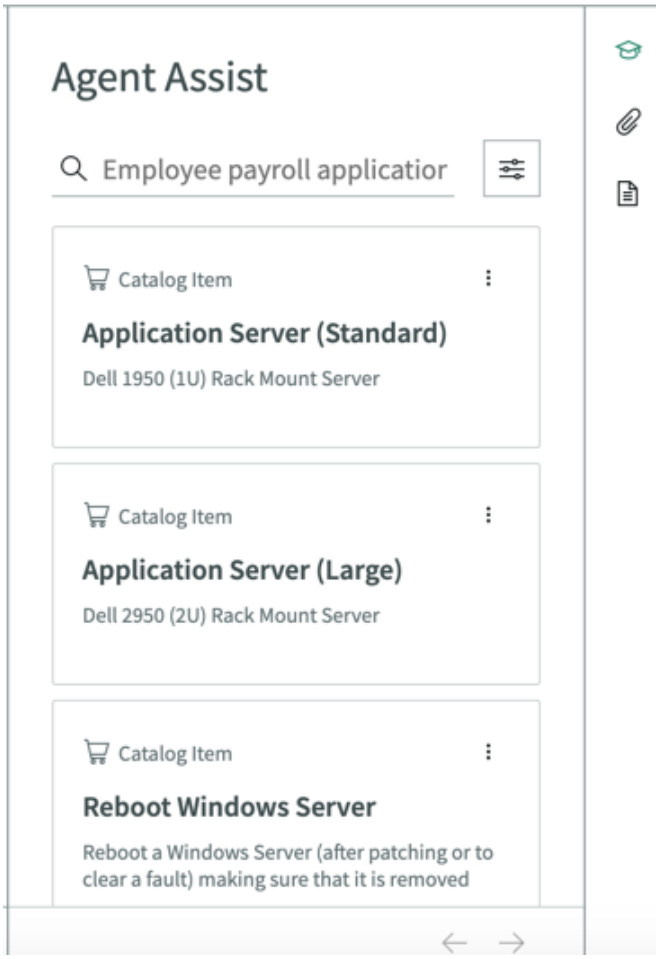
Im kontextbezogenen Seitenbereich können Sie Komponenten hinzufügen oder entfernen. Diese Komponenten helfen Service Desk-Mitarbeitern, Kundenprobleme zu lösen, an denen sie arbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Arbeitsbereich ist mit Komponenten im kontextbezogenen Seitenbereich vorkonfiguriert, Sie können jedoch weitere hinzufügen. Jede Komponente kann für alle Tabellen angezeigt werden, oder Sie können eine Komponente so einrichten, dass sie nur angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Datensätze aus bestimmten Tabellen öffnet. Die folgende Abbildung zeigt Agent Assist im kontextbezogenen Seitenbereich.



Folgende Komponenten können bereits im kontextbezogenen Seitenbereich platziert werden:

- Agent Assist
- Anhänge
- Vorlagen

Im folgenden Verfahren erstellen Sie eine Arbeitsbereichsaktion, die im kontextbezogenen Seitenbereich ein Symbol anzeigt, wodurch eine Komponente im Bereich geöffnet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Kontextbezogene Seitenbereichelemente** und klicken Sie auf **Neu**.
   Das Formular „Aktionszuweisungen“ listet die Komponenten auf, die im Seitenbereich des Formulars angezeigt werden, abhängig von der Tabelle, zu der der geöffnete Datensatz gehört. Beispielsweise können Sie Agent Assist für jede Tabelle unterschiedlich einrichten.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name, der für die Komponente angezeigt wird, die Sie dem kontextbezogenen Seitenbereich hinzufügen.
Aktionsname	Name, der für diesen Datensatz in der Liste der Aktionszuweisungen angezeigt wird: **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Kontextbezogene Seitenbereichelemente**
Implementiert als	**UI-Komponente** ist die einzige gültige Auswahl. Eine UI-Komponente zeigt ein Symbol in einem Feld, einem Formular, einer Liste oder einer zugehörigen Liste an, um eine Funktion auszuführen, z. B. Hinzufügen eines Anhangs zu einem Datensatz, Hinzufügen einer Komponente im Formularseitenbereich, Anzeigen eines Formulars, das Anwender ausfüllen sollen, oder Suche nach einem Datensatz.
UI-Komponente angeben	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die Komponente aus, die Sie dem Seitenbereich des Formulars hinzufügen möchten. Um beispielsweise einen zusätzlichen Agent Assist hinzuzufügen, wählen Sie **now-agent-assist**aus.
Symbol	Symbol, das rechts in der Seitenleiste des Formulars hinzugefügt werden soll, auf das Service Desk-Mitarbeiter klicken, um diese Komponente zu verwenden.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über das Symbol bewegt.
Beschreibung	Kurze Beschreibung dieser Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, zu dem diese Komponente gehört, z. B. Mitarbeiterbereich, ITSM, CSM usw.
Tabelle	Tabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, kann diese Komponente im Seitenbereich des Formulars angezeigt werden.
Ansicht	Ein Satz visueller Konfigurationen. Dieser Wert ist normalerweise Workspace.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Komponente im Seitenbereich des Formulars.
Reihenfolge	Eine Ganzzahl, die die Platzierung dieses Symbols in der Liste der Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich steuert. Je niedriger die Zahl, desto höher in der Liste. In der Regel werden diese Zahlen in Hunderte geändert, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen einfügen können.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den oberen Banner, und wählen Sie **Speichern**aus.

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

4. Klicken Sie in den zugehörigen Listen auf **Erweiterte Ansicht**.
5. Wahlweise: Verwenden Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** den Bedingungsgenerator, um Filter zu erstellen, die verhindern, dass das Symbol der Komponente im Seitenbereich des Formulars angezeigt wird.
6. Wahlweise: Aktivieren Sie auf der **Registerkarte Bestätigungseinstellungen** das Kontrollkästchen **Bestätigung erforderlich**, wenn Sie ein Popup-Fenster anzeigen möchten, in dem der Service Desk-Mitarbeiter aufgefordert wird, die Verwendung dieser Komponente zu bestätigen.
7. Wahlweise: Klicken Sie auf der Registerkarte **„Aktionsausschluss“** auf **Neu**, um untergeordnete Tabellen von der Übernahme dieser Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich oder von der Übernahme von Komponenten von einer übergeordneten Tabelle auszuschließen.

   (Optional) Komponenten im kontextbezogenen Seitenbereich werden entsprechend den im Mitarbeiterbereich geöffneten Datensätzen angezeigt. Untergeordnete Tabellen erben diese Komponenten standardmäßig. Sie können dies verhindern.

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Aktionsausschluss“.

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, die angibt
Tabelle	Tabelle, die dieser Komponente zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn Arbeitsbereich einen Datensatz aus dieser Tabelle öffnet, wird das Symbol dieser Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
Diese Tabelle ausschließen	Aktivieren Sie den Umschalter, um zu verhindern, dass die **Tabelle** diese Komponente von der übergeordneten Tabelle erbt.
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Aktivieren Sie den Umschalter, um zu verhindern, dass untergeordnete Tabellen der **Tabelle** diese Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich erben.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

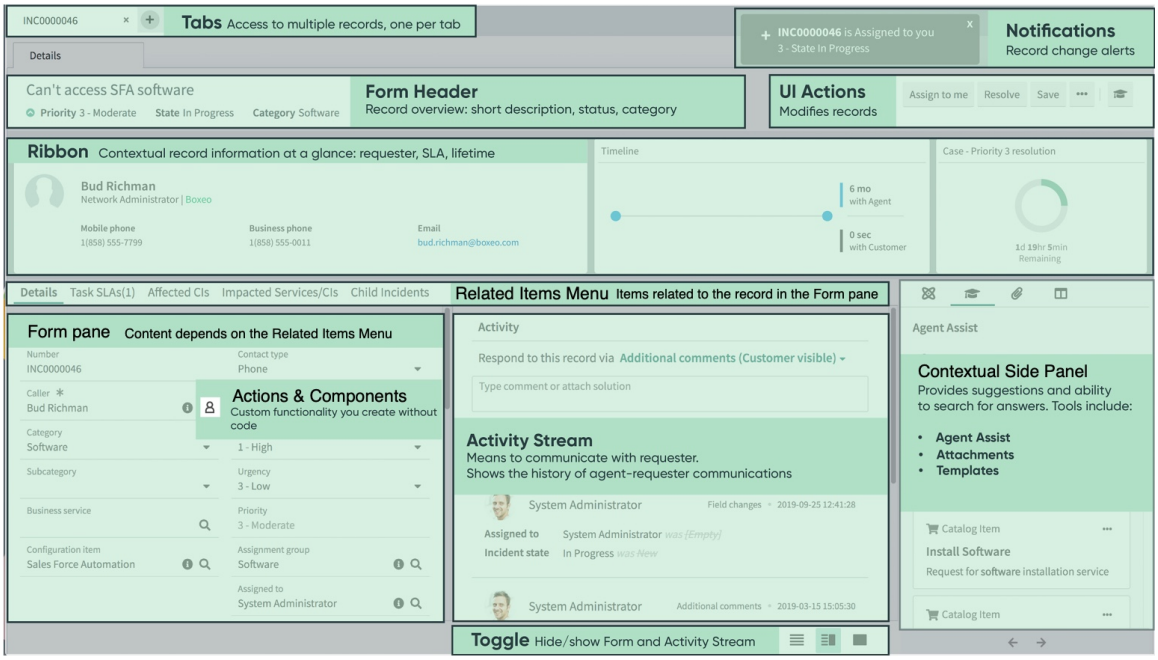
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

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

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Richten Sie Vorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich ein

Reduzieren Sie die Zeit eines Service Desk-Mitarbeiters, um anfordernden Personen zu antworten, indem Sie Datensatzfelder mithilfe einer Vorlage automatisch ausfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Konfigurieren Sie Vorlagen.

Hinweis: Mehrzeilige Felder werden nicht unterstützt. In einem Feld wird nur eine einzelne Zeile angezeigt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie ordnen Vorlagen Tabellen zu. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter an einem Datensatz aus dieser Tabelle arbeitet, kann er auf eine Vorlage klicken, um die Felder im Formular auszufüllen. Sie können beispielsweise eine Vorlage „Hohe Priorität“ für die Problemtabelle erstellen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter an einem Problem arbeiten und auf die Vorlage klicken, wird das Feld **Dringlichkeit** im Problemdatensatz auf **Hoch**gesetzt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Vorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name dieser Vorlage. **Hinweis:** Der Vorlagenname darf nicht mit einem vorhandenen Tabellennamen übereinstimmen.
Tabelle	Tabelle, für die diese Vorlage gilt. Wählen Sie **Global**, um die Vorlage für die Verwendung mit allen Tabellen verfügbar zu machen. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie die Vorlage befinden.
Aktiv	Option zur Verfügbarmachung der Vorlage zur Verwendung. Eine Vorlage muss aktiv sein, um verwendbar zu sein.
Anwender	Benutzer, der die Vorlage konfigurieren und anwenden kann. Wenn Sie einen Benutzer definieren, können andere Benutzer die Vorlage nur anzeigen, wenn Sie die Option **Global** auswählen.
Gruppen	Eine Gruppe, deren Mitglieder die Vorlage konfigurieren und anwenden können. Wenn Sie eine Gruppe definieren, können andere Gruppe die Vorlage nur anzeigen, wenn Sie die Option **Global** auswählen.
Global	Mit dieser Option wird jedem Anwender, der auf die Vorlagen zugreifen kann, ermöglicht, diese Vorlage anzuzeigen und anzuwenden.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Vorlage. **Hinweis:** Wenn Sie diesem Feld Inhalte hinzufügen, werden diese Inhalte nicht dem Feld **Kurzbeschreibung** der Formulare hinzugefügt, die diese Vorlage verwenden.
Vorlage	Inhalte, mit dem Datensätze, die auf dieser Vorlage basieren, automatisch ausgefüllt werden. Wählen Sie in der angegebenen Tabelle in der linken Spalte ein Feld aus, und geben Sie in der rechten Spalte die Daten ein, die automatisch ausgefüllt werden sollen. **Hinweis:** Auch wenn Sie Dot-Walking-Felder in der Vorlage auswählen können, gelten sie nicht für Felder, die sich im Formular befinden.
Link-Element	Vorlage, die eine untergeordnete Tabelle mit der Vorlage für die übergeordnete Tabelle verknüpft. Legen Sie in der Vorlage für die untergeordnete Tabelle den Wert für das Feld fest, das auf die übergeordnete Tabelle verweist. Nachdem

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

Feld	Beschreibung
	Sie den Wert festgelegt haben, ist die untergeordnete Vorlage eindeutig mit der übergeordneten Tabelle verknüpft. **Hinweis:** Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt. Konfigurieren Sie das Formularvorlage so, dass das Feld hinzugefügt wird.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

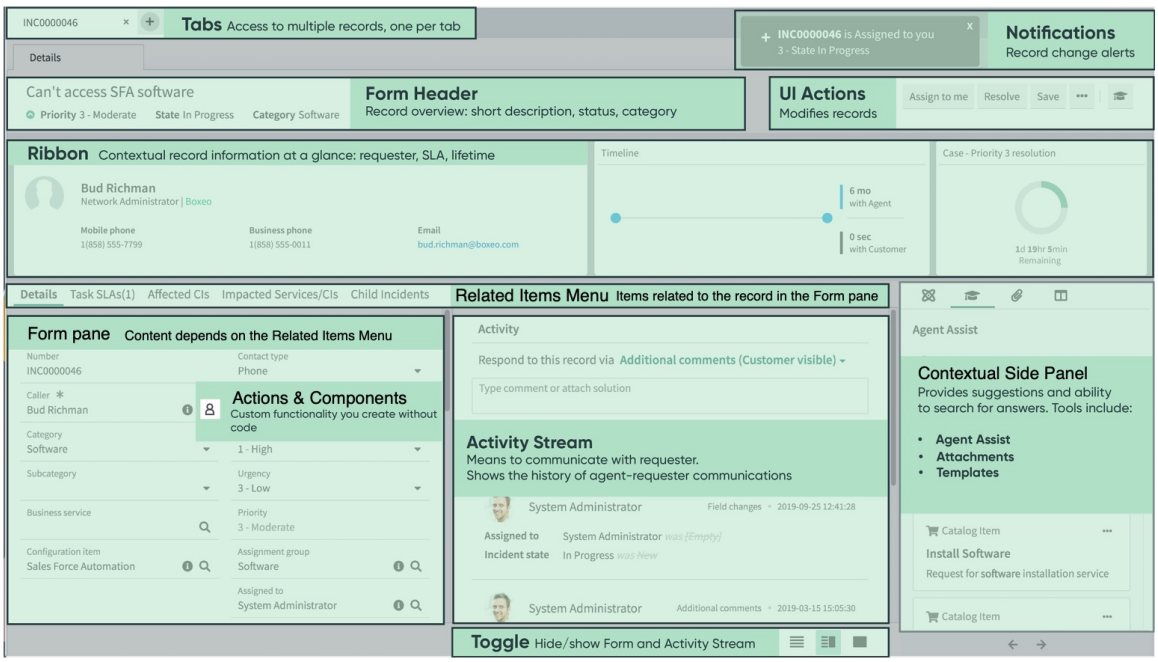
Sie können auch eine Vorlage erstellen, indem Sie ein Formular speichern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Vorlagen durch Speichern eines Formulars erstellen .

Nächste Maßnahme

Richten Sie Agent Assist ein, damit Service Desk-Mitarbeiter Empfehlungen für Probleme erhalten, die im offenen Datensatz angezeigt werden. Oder richten Sie eine andere Komponente ein.

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Richten Sie Agent Assist ein

Richten Sie Agent Assist so ein, dass Service Desk-Mitarbeitern automatische Suchergebnisse angezeigt werden, die mögliche Lösungen für die von ihnen geöffneten Datensätze

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

anzeigen. Agent Assist ist vorkonfiguriert, um in den Tabellen „Incident“, „Problem“, „Change“, „Ausfälle“, „Wissen“ und „Fall“ nach Lösungen zu suchen. Sie können Agent Assist einrichten, um zusätzliche Informationsquellen zu durchsuchen.

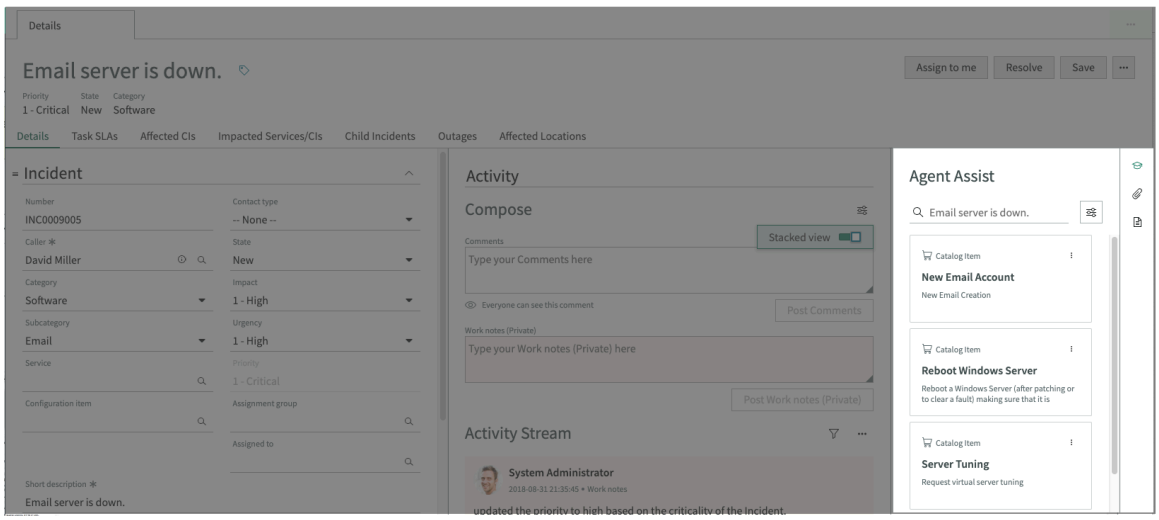
Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: workspace_admin
- Das ITSM-Plugin com.snc.agent_workspace.itsm muss in Ihrer -Instanz aktiviert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Klicken auf das Skalarsymbol ( ) im kontextbezogenen Seitenbereich wird Agent Assist angezeigt. Agent Assist verwendet Kontextsuche und, optional, maschinelles Lernen, um Empfehlungen basierend auf Knowledge Base-Artikeln, Katalogelementen sowie zugehörigen Incidents, Fällen, Problemen und Fragen anzuzeigen, die für den Datensatz relevant sind, an dem ein Service Desk-Mitarbeiter arbeitet.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz öffnet, führt Agent Assist eine automatische Suche basierend auf einem Feld im Datensatz durch, normalerweise dem Feld „Kurzbeschreibung“. Jedes Suchergebnis wird auf einer Karte angezeigt.



Suchergebnisse geben normalerweise mehrere Karten zurück. Sie konfigurieren den Karteninhalt, bei dem es sich um Datensatzfelder oder eine anwenderdefinierte Nachricht handeln kann. Sie konfigurieren auch die Überschrift der Karte. Um Empfehlungen zu verbessern, richten Sie Predictive Intelligence ein, für das eine separate Abonnementgebühr erhoben wird.

Sie richten Agent Assist für jede Tabelle ein, auf die Ihre Service Desk-Mitarbeiter zugreifen können. Sie können sogar mehr als einen Agent Assist für jede Tabelle einrichten. Jeder von ihnen Agent Assist würde ein anderes Repository mit Informationen durchsuchen.

Für jedes Agent Assistgeben Sie die Quelle der zu durchsuchenden Informationen an. Eine typische Implementierung durchsucht nur Knowledge Base-Artikel, einschließlich Community-Artikel (früher als Social Q&A bezeichnet). Sie können einen Servicekatalog auch durchsuchen, wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter Artikel bestellen, um Anforderungen zu erfüllen (z. B. durch Senden einer Tastatur an eine anfordernde Person). Sie können auch Zusätzliche Ressourcen verwenden. Hierbei handelt es sich um Tabellen, auf die Ihre Service Desk-Mitarbeiter zugreifen müssen, z. B. eine Tabelle mit Incidents.

Agent Assist, dargestellt durch das Abschlusssymbol ( ) im kontextbezogenen Seitenbereich, ist die Arbeitsbereichsversion der Kontextsuche. Daher ist das Setup für Agent

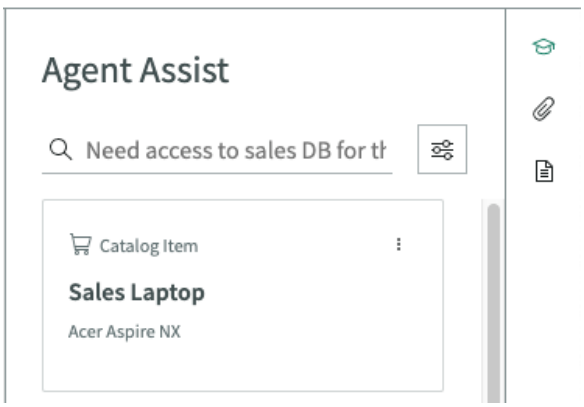
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Assist fast identisch mit dem der Kontextsuche. Informationen zum Abrufen zusätzlich zu den in diesem Thema bereitgestellten Setup-Informationen finden Sie unter Kontextsuche .

Prozedur

1. Wahlweise: Ändern der Informationsquellen, nach denen Agent Assist suchen kann. Agent Assist verfügt über standardmäßig durchsuchte Informationsquellen. Sie können diese Quellen ändern, indem Sie neue Suchkontexte definieren.
2. Navigieren zu **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration** und klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Tabellenkonfiguration“.

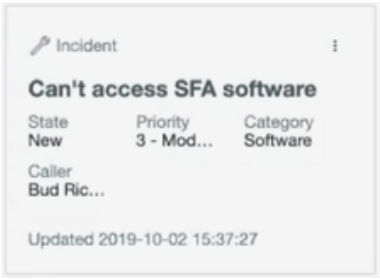
Feld	Beschreibung
Tabelle	Name des Tabellennamens, der Agent Assistzugeordnet ist, z. B. Incident [incident].
UI-Typ	Wählen Sie **Arbeitsbereich**aus.
Suchkontext	Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie einen Suchkontext aus. Suchkontexte sind die Gruppen von Suchern, die als Informationsquellen für Suchen Agent Assist von verwendet werden. Sucher sind Informationsquellen wie Wissen, Katalog und Angeheftet. Wenn Sie einer Tabelle mehrere Agent Assist zuordnen, müssen die Suchkontexte unterschiedlich sein. Weitere Informationen finden Sie unter **Kontextsuche** > **Suchkontexte**, oder Definieren Sie einen Suchkontext .
Titel	Titel, der oben in Agent Assistangezeigt wird. Der Standardwert ist **Agent Assist**. 
Zugehöriges Suchfeld aktivieren	Umschalter zum Ein- oder Ausblenden des Suchfelds in Agent Assist. Service Desk-Mitarbeiter verwenden dieses Feld, um neue Suchbegriffe für die Suche nach Lösungen einzugeben. Andernfalls muss der Service Desk-Mitarbeiter den Text im Feld Agent Assist, auf dem die Suche basiert, ändern, z. B. Kurzbeschreibung. Dieses Feld ist schreibgeschützt, wenn der **UI-TypArbeitsbereich**ist.
Sucher zuerst anzeigen	Schalten Sie einen Umschalter ein, um Sucherressourcen vor zusätzlichen Ressourcen im Suchkontext anzuzeigen. Im Allgemeinen aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. Sucherressourcen sind Informationsquellen wie Knowledge Base-Artikel und Katalogelemente. Zusätzliche Ressourcen sind Tabellen, auf die Sie Service Desk-Mitarbeitern Zugriff gewähren,

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

Feld	Beschreibung
	um Probleme wie geschlossene Incidents, gelöste Probleme und Mitarbeiterdatensätze zu lösen.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Grenzwert	Maximale Anzahl zurückgegebener Suchergebnisse.
Ergebnisse pro Seite	Anzahl der Ergebnisse, die pro Seite angezeigt werden.
Suche mit leerem Suchtext zulassen	Wechseln Sie, um festzulegen, ob die Suche ausgeführt wird, wenn kein Suchtext vorhanden ist. Es gibt keinen Suchtext, wenn kein **Suchfeld** angegeben oder wenn ein **Suchfeld** angegeben ist, das jedoch leer ist. Sie können beispielsweise das Suchfeld inAgent Assist leer lassen, damit ein Service Desk-Mitarbeiter den Namen eines Mitarbeiters eingeben kann, um dessen Datensätze anzuzeigen. Um nach Mitarbeiterdatensätzen zu suchen, wäre es nicht sinnvoll, eine Beispielsuche für einen beliebigen Mitarbeiter auszuführen. **Suchfeld** ist das Feld im geöffneten Datensatz, Agent Assist das als Suchkriterium verwendet. Der Standardwert ist **Kurzbeschreibung**. Sie konfigurieren diesen Wert in den folgenden Schritten.
Anzeigezeitpunkt	Bedingungen, die erfüllt werden müssen, damit Agent Assist angezeigt wird. Legen Sie beispielsweise **[Aktiv] [ist] [wahr]** fest, damit Agent Assist nur angezeigt wird, wenn der geöffnete Datensatz aktiv ist.
Suchen als	Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter die Suche basierend auf dem Wert eines Felds im geöffneten Datensatz, z. B. **Anrufer**. Verwenden Sie diese Option, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Formulare im Namen eines Kunden ausfüllt. Wählen Sie auf der Registerkarte **Suche aktivieren als**. Wählen Sie in der Liste **Suchen als Feld** das Feld im geöffneten Datensatz aus, das als Person verwendet werden soll, die die Suche durchführt.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das obere Banner und wählen Sie **Speichern**aus. Die zugehörigen Listen **Suchfelder**, **Filterkonfigurationen**, **E-Mail-Konfigurationen**und **Suchaktionskonfigurationen** werden angezeigt.
5. Wahlweise: Klicken Sie auf der Registerkarte **Suchfelder**auf **Neu**, damit Agent Assist in einem anderen Feld als dem Standardfeld **„Kurzbeschreibung“**sucht.
6. Wahlweise: Klicken Sie auf der Registerkarte **Filterkonfigurationen**auf **Neu**, um Bedingungen zu erstellen, die die in Agent Assistangezeigten Suchergebnisse statisch oder dynamisch ändern.
   Ein Beispiel für eine statische Bedingung ist das Festlegen der Bedingung für das Feld **Kategorie** auf den Wert **Software**. In diesem Fall zeigt Agent Assist für alle zurückgegebenen Suchergebnisse nur diejenigen an, bei denen das Feld **KategorieSoftware**lautet.

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



Sie können auch dynamische Filter erstellen, die auf Feldern im Formularbereich basieren. Beispiel: Zeigen Sie nur Wissensartikel an, die dieselbe Kategorie wie der aktuelle Incident haben. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Wert eines dynamischen Felds im Formularbereich ändert, führt Agent Assist automatisch eine weitere Suche basierend auf dem aktualisierten Wert durch. Klicken Sie auf den folgenden Link, um einen dynamischen Filter zu erstellen.

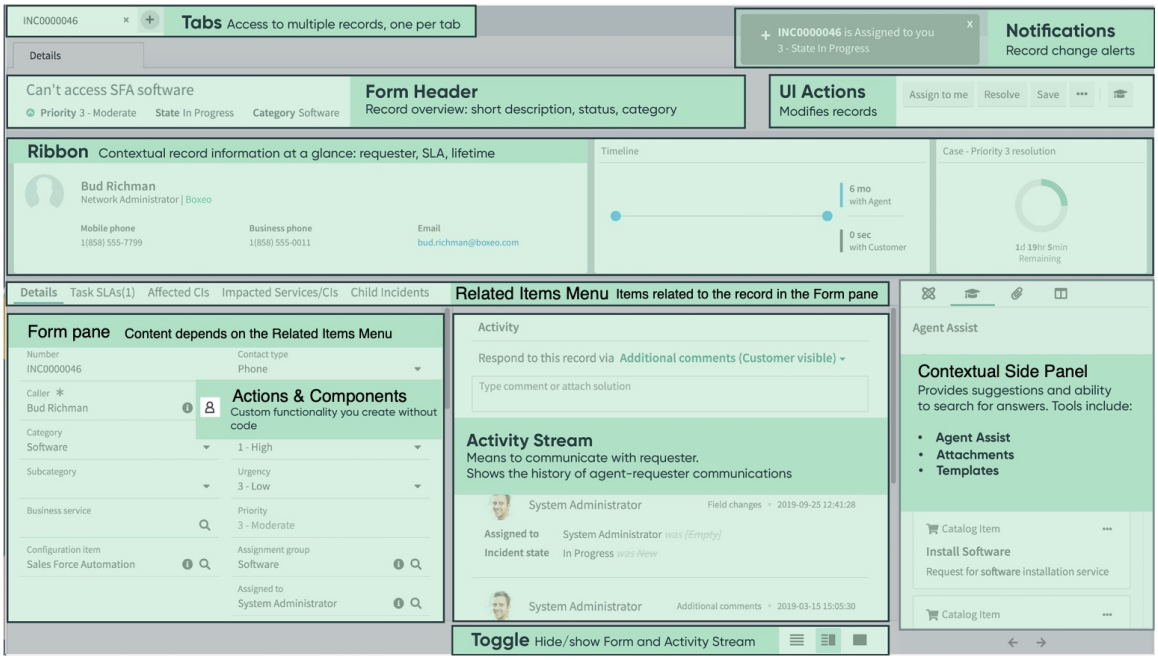
7. Wahlweise: Hinzufügen Agent Assist zur Sidebar.
8. Wahlweise: Wählen Sie auf der Registerkarte **E-Mail-KonfigurationenNeu** aus, um eine vorgefertigte E-Mail-Benachrichtigung, z. B. Incident geschlossen, an einen Benutzer zu senden, der in einem Datensatzfeld angegeben ist, z. B. **Zugewiesen an**.
9. Wahlweise: Auf der Registerkarte **Suchaktionskonfigurationen**werden die Aktionen angezeigt, die ein Service Desk-Mitarbeiter mit dem Suchergebnis ausführen kann, z. B. **Anhängen**, **Kennzeichnen**, **Vollständige Ansicht**und **Hilfreich**.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
11. Wahlweise: Richten Sie Predictive Intelligence ein.
    Predictive Intelligence ist ein Add-on-Abonnement, das automatisch hochgenaue Lösungsempfehlungen bereitstellt.
12. Wahlweise: Richten Sie Agent Assist-Karten ein.
13. Wahlweise: Richten Sie mehrere ein Agent Assist für eine Tabelle.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Richten Sie Agent Assist Informationsquellen ein

Richten Sie die Suchvorgänge in den Informationsquellen Agent Assist ein, um Ihren Service Desk-Mitarbeitern empfohlene Lösungen bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Agent Assist verfügt über Standardinformationsquellen, die durchsucht werden. Sie können die Informationsquellen ändern, um relevantere Informationen bereitzustellen. Zu den Ressourcen, die Agent Assist durchsuchen kann, gehören unter anderem:

- Knowledge Base
- Servicekataloge
- Tabellen
- Datensatzersteller

Diese Informationsquellen sind wie folgt gruppiert:

- Suchvorgänge: Katalog, Knowledge Base, Angeheftet und Diskussionen. Sie können nicht zu diesen hinzufügen. Sie können die vollständige Liste anzeigen, indem Sie zu navigieren **Kontextsuche** > **Sucherkonfigurationen**.
- Zusätzliche Ressourcen: Tabellen, die abgefragt werden können. Sie können nicht zu diesen hinzufügen. Sie können die vollständige Liste anzeigen, indem Sie zu navigieren **Kontextsuche** > **Zusätzliche Ressourcen**.
- Suchkontexte: Kombiniert Sucher und zusätzliche Ressourcen als einzige Informationsquelle für die Suche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Kontextsuche** > **Suchkontexte** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Feld	Beschreibung
Name	Suchkontextname.
Kurzbeschreibung	Beschreibt diesen Suchkontext.
Sucherkonfiguration	Die Gruppe von Suchern, die als Quellmaterial für Suchen verwendet werden sollen.
Suchprogrammtext	Bezeichnung für Suchergebnisse
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Aktiv	Umschalten, um diesen Suchkontext zu aktivieren.
Platzhaltersuchen aktivieren	Umschalten, um das Sternchen des regulären Ausdrucks (*) gültig zu machen. * kann für jedes alphanumerische Zeichen in einem Suchbegriff stehen. Es wird empfohlen, diese Option zu aktivieren.
Auf Registerkarte suchen	Dieses Feld wird nicht von Agent Assist im Arbeitsbereich verwendet.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den oberen Banner, und wählen Sie **Speichern**aus.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zusätzliche Ressourcenkonfigurationenauf Bearbeiten**.
5. Wählen Sie im Slushbucket Elemente in der Spalte **Sammlung** aus, und verwenden Sie die Pfeiltasten, um sie in die Spalte **Zusätzliche Ressourcenkonfigurationsliste** zu verschieben, um die Elemente als Informationsquelle für Agent Assist für die Suche hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Wahlweise: Klicken Sie auf der Registerkarte **Datensatzersteller-Konfigurationen** auf **Neu**, um den Ressourcensuchen Agent Assist Datensatzersteller hinzuzufügen.

   (Optional) Ein Datensatzersteller ist eine Art von Katalogelement, mit dem Endanwender eine Aufgabe anfordern können, z. B. „Windows Server neu starten“, „Passwort zurücksetzen“ oder „Druckertoner ersetzen“. Ein Datensatzersteller erzeugt einen Datensatz, beispielsweise einen Fall, der die Aufgabe verkörpert.

   a. Wählen Sie im Formular **„Datensatzersteller-Konfiguration“** den Datensatzersteller aus, den Sie den Suchressourcen hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **Absenden**. Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter Datensatzersteller erstellen .

8. Wahlweise: Klicken Sie auf der Registerkarte **Tabellenkonfigurationen** auf **Neu**, um Tabellen für Agent Assist für die Suche hinzuzufügen.

   (Optional) Wählen Sie im Formular „Tabellenkonfiguration“ die Tabelle aus, die als Suchressource hinzugefügt werden soll, und optional Bedingungen, die die Verwendung dieser zusätzlichen Ressource verhindern. Hilfe beim Ausfüllen des Formulars finden Sie in diesem Schritt unter Agent Assist einrichten.

Nächste Maßnahme
Einrichten Agent Assist.

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

Predictive Intelligence in Agent Assist einrichten

Richten Sie Predictive Intelligence für die Verwendung von maschineller Sprache ein, um automatisch Empfehlungen für Problemlösungen zu suchen und zu erstellen. Agent Assist funktioniert ohne Predictive Intelligence, was ein Upgrade ist.

Vorbereitungen

- Erforderliche Plugins: com.snc.contextual_search, com.glide.platform_ml, com.snc.contextual_search_ml - Ermöglicht Kunden die Nutzung von ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) für die Suche mit der Kontextsuche.
- Stellen Sie sicher, dass Predictive Intelligence aktiv und in Ihrer -Instanz eingerichtet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence installieren .
- Abonnement von Prediction Intelligence.

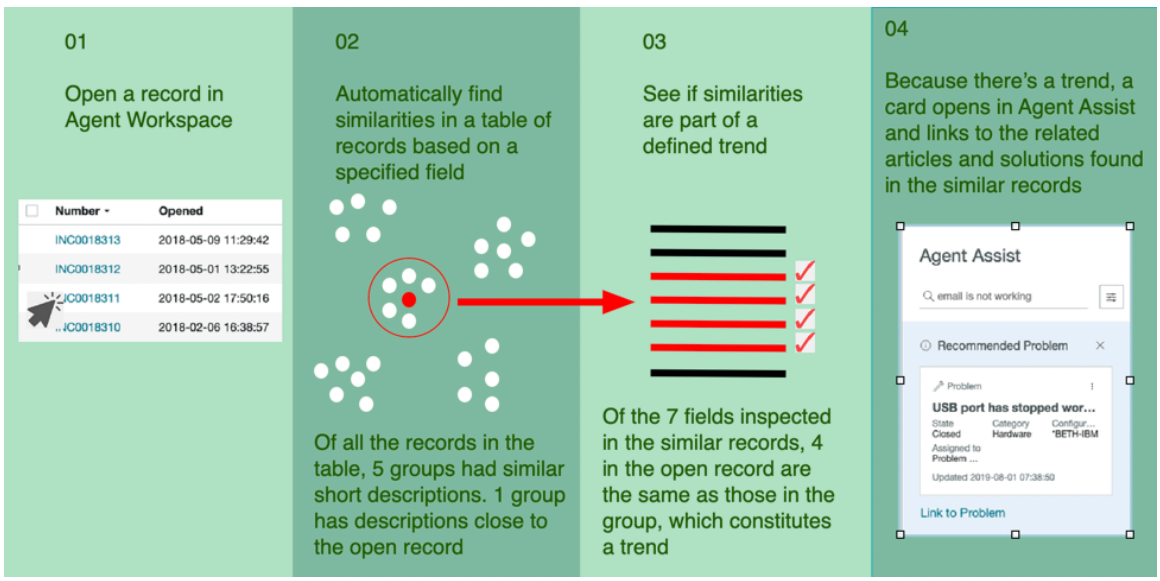
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter verwenden Agent Assist, um manuell nach ähnlichen Problemen, zugehörigen Knowledge Base-Artikeln und zugehörigen Lösungen zu suchen. In der Pro-Version von Agent Assist, unterstützt durch Predictive Intelligence, erledigt das alles automatisch.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz öffnet, Agent Assist mit Predictive Intelligence:

1. Sucht nach ähnlichen Datensätzen.
2. Findet heraus, was diese Datensätze gemeinsam haben, z. B. einen Empfehlungscode, aus dem hervorgeht, dass alle Datensätze auf denselben Knowledge Base-Artikel verweisen.
3. Zeigt die Lösungen als Empfehlungen in Agent Assistan.



Die oberste Zeile neben dem Lupensymbol ( ) zeigt den recherchierten Text an. Dieser ist konfigurierbar, normalerweise ist er das Kurzbeschreibungsfeld im geöffneten Datensatz. Agent Assist enthält eine oder mehrere Empfehlungen. Service Desk-Mitarbeiter können auf den Artikel klicken, um mehr zu lesen. Um die Empfehlung zu verwenden, klicken Service Desk-Mitarbeiter auf einen Link, in diesem Beispiel **Link zu Problem**. Zu den Links gehören:

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

- **Anhängen** –Hängen Sie den Knowledge Base-Artikel an den Datensatz an, und fügen Sie den Anhang in Aktivitätenstromein.
- **Schwerwiegenden Incident vorschlagen** – Da viele Datensätze denselben Incident melden, wird empfohlen, die Priorität zur Behebung des Problems zu eskalieren.
- **Link zu Change** – Da viele Datensätze aufgrund eines kürzlichen Change, z. B. eines Software-Release, dasselbe Problem zu melden scheinen, wird dieser Datensatz dem Change zugeordnet und die von den ähnlichen Datensätzen verwendete Lösung vorgeschlagen.
- **Link zu Problem** – Ordnen Sie diesen Datensatz einem häufigen Problem zu, und schlagen Sie die Lösung vor, die ähnliche Datensätze verwendet.

Die folgenden Module arbeiten zusammen, um Vorhersagen zu konfigurieren:

- Vorausschauende Intelligenz und Ähnlichkeit (**Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen)** – Eine Lösungsdefinition gibt an, nach welchen Gemeinsamkeiten Sie in Datensätzen suchen, z. B. verweisen alle auf denselben Knowledge Base-Artikel, oder alle Incidents beziehen sich auf dasselbe Software-Upgrade.
- Trenddefinitionen (**Ähnlichkeitsanalyse** > **Trenddefinitionen**) – Definiert, wie viele Datensätze, die etwas gemeinsam haben, einen Trend darstellen (z. B. sechs oder mehr Datensätze, die auf denselben Knowledge Base-Artikel verweisen, stellen einen Trend dar).

Prozedur

1. Definieren Sie die Gemeinsamkeiten, nach denen Sie suchen.

   a. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen)** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Lösungsdefinition“ aus.

Lösungsdefinition

Feld	Beschreibung
Lösungsvorlage	Vorlage für dieses Formular. Wählen Sie die Option aus, die Ihre Gemeinsamkeit beschreibt. **Die Ähnlichkeitsvorlage** ist die allgemeinste Vorlage. **Die Vorlage für ähnliche Incidents**sucht nach Incident-Datensätzen mit ähnlichen Kurzbeschreibungen. **Vorlage für schwerwiegende Incidents** sucht Incident-Datensätze mit ähnlichen Kurzbeschreibungen in den letzten 15 Minuten.
Wortkorpus	Text, der in Agent Assist angezeigt wird und sich auf die in diesem Formular definierte Gemeinsamkeit bezieht.
Tabelle	Tabelle, in der nach Datensätzen gesucht werden soll.
Felder	Ein oder mehrere Felder in den Datensätzen, die auf allgemeine Werte untersucht werden sollen.
Filter	Bedingungen, die die Gemeinsamkeit angeben, z. B. **Status ist nicht gelöst** + **Schweregrad ist Hoch** + **Kurzbeschreibung enthält Build**.
Verarbeitungssprache	Sprache des Service Desk-Mitarbeiters.

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

Feld	Beschreibung
Schulungshäufigkeit	Vorschlag, wie oft das Modell neu trainiert werden soll, damit es nicht veraltet. Dieser Wert wird nicht erzwungen und trainiert das Modell nicht automatisch neu.
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der das Modell für die Datensätze ausgeführt wird, um Gemeinsamkeiten zu ermitteln.
Bezeichnung	Name der Lösungsvorlage.
Name	Schreibgeschützt
Zu vergleichende Tabelle	Tabelle für die Suche nach ähnlichen Datensätzen.
Zu vergleichende Felder	Felder in Datensätzen, in denen nach ähnlichen Werten gesucht werden soll.

2. Geben Sie an, was einen Trend ausmacht.

a. Navigieren zu **Kontextsuche** > **Agent Assist** > **Trenddefinitionen** und klicken Sie auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Trenddefinition

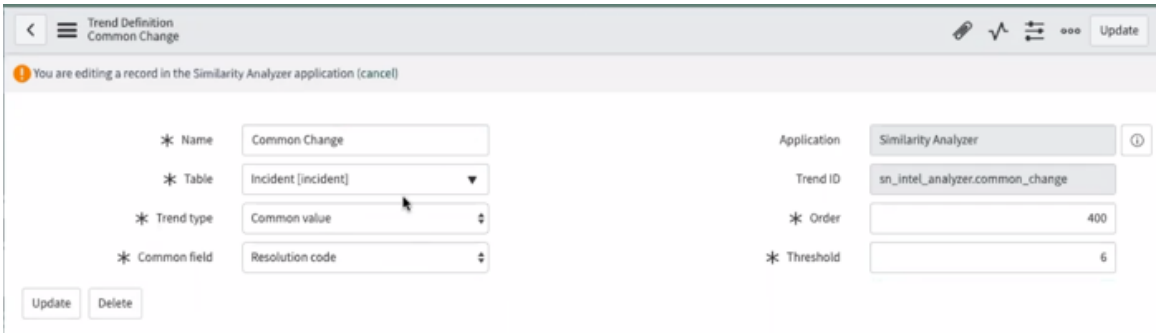
Feld	Beschreibung
Name	Trendname, z. B. Gemeinsamer Change, da Sie nach einem ähnlichen Change in Datensätzen suchen.
Tabelle	Tabelle, aus der die Datensätze stammen, für die definiert wurde, dass sie gemeinsame Werte aufweisen.
Trendtyp	Gemeinsamkeit, durch die der Trend definiert wird. Verfügbare Optionen: ▪ Gemeinsamer Wert: Wenn mehr als die Schwellenwertanzahl von Datensätzen in der **Tabelle** denselben Wert haben, handelt es sich um einen Trend. Wenn beispielsweise sechs oder mehr Datensätze denselben Lösungscode aufweisen, handelt es sich um einen Trend. ▪ Gemeinsamer Verweis: Wenn mehr als die Schwellenwertanzahl von Datensätzen in der **Tabelle** denselben Verweis auf eine andere Tabelle haben, handelt es sich um einen Trend. Wenn beispielsweise mindestens der Schwellenwert für Datensätze auf denselben Knowledge Base-Artikel verweist, liegt ein Trend vor. ▪ Allgemeine Bedingung: Wenn Datensätze mindestens die Schwellenwertanzahl übereinstimmender Bedingungen aufweisen, handelt es sich um einen Trend. Sie können sechs Bedingungen für Datensätze definieren. **Schwellenwert** ist die Anzahl der Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um als Trend betrachtet zu werden. Um schwerwiegende Incidents zu erkennen, könnten die Bedingungen beispielsweise „Auswirkung ist hoch“, „Erstellungsdatum liegt innerhalb der letzten sechs Stunden“ sowie vier weitere Bedingungen lauten. Wenn Datensätze mindestens die Schwellenwertanzahl an

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

Feld	Beschreibung
	Bedingungen erfüllen, liegt ein Trend vor. Beispielsweise müssen mindestens vier der sechs Bedingungen erfüllt sein, damit ein Trend vorliegt.
Allgemeines Feld	Feld im Tabellendatensatz, das auf allgemeine Werte untersucht werden soll.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Trend-ID	Schreibgeschützt
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Agent Assist diesen Trend auswertet. Trends werden in der Reihenfolge vom niedrigsten zum höchsten Wert **für Reihenfolge** ausgewertet.
Schwellenwert	Mindestanzahl der Datensätze mit dieser Gemeinsamkeit. Beispiel: Wenn der Wert 10 ist, müssen 10 oder mehr Datensätze die Gemeinsamkeit aufweisen, um als Trend betrachtet zu werden.
Bedingung	Gibt an, wann die Benachrichtigung angezeigt werden soll, z. B. **Status ist nicht gelöst** + **Schweregrad ist Hoch** + **Kurzbeschreibung enthält Build**. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der **Trendtyp** auf **Allgemeine Bedingung**festgelegt ist. Sie können eine Bedingung erstellen, dass ein Datensatz, der mit einem Problem verknüpft war, nicht erneut mit diesem Problem verknüpft werden soll.
Referenztyp	Viele-zu-viele-Referenz (M2M) oder Eins-zu-eins-Referenz. Eine M2M-Referenz ist, dass sich viele Incidents auf einen einzelnen Datensatz beziehen können und viele Datensätze sich auf einen einzelnen Incident beziehen können. Eine einfache Referenz bedeutet, dass eine direkte Beziehung zwischen Ursache und Change besteht.
M2M-Tabelle	Die Viele-zu-Viele-Verknüpfung von zwei Tabellen. Der Tabellenname muss mit m2m beginnen, z. B. m2m_kb_task. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der **TrendtypAllgemeine Referenz**ist.
M2M von Feld	Gibt an, welches Feld auf eine andere Tabelle verweist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der **TrendtypAllgemeine Referenz**ist.
M2M zu Feld	Gibt an, auf welches Feld von einer anderen Tabelle verwiesen wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der **TrendtypAllgemeine Referenz**ist.

Im folgenden Beispiel wird angegeben, dass ein Trend durch 6 oder mehr Lösungscodes (**Schwellenwert**) (**Allgemeines Feld**) mit demselben Wert (**Trendtyp**) in der Incident-Tabelle (**Tabelle**) definiert wird.

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



An diesem Punkt haben Sie definiert, was ein Trend ist. Sie haben noch nicht definiert, welche Aktion bei einem Trend ausgeführt werden soll.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Lösungsdefinitionen mit Trends abgleichen.
Mit anderen Worten: Wenn Trend A auftritt, empfehlen Sie Lösung A.

a. Navigieren Sie zu **Agent Assist Empfehlungen,** und klicken Sie auf **Neu,** um Lösungsdefinitionen mit Trenddefinitionen zu verbinden.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Agent Assist Empfehlung

Feld	Beschreibung
Name	Empfehlungsname.
Tabellenkonfiguration	Tabelle, in der nach Trends gesucht werden soll.
Quelltyp	Wählen Sie **Predictive Intelligence,** es sei denn, Sie schreiben ein Skript, das die Trends mit Lösungen verknüpft.
Lösungsdefinition	Geben Sie die Lösungsdefinition an, die den Trends entspricht, die Sie anschließend auflisten.
Aktiv	Schalten Sie den Umschalter ein, um die Empfehlung zu aktivieren.
Reihenfolge	Wenn mehrere Empfehlungen vorhanden sind, legt dieser Wert die Priorität dieser Empfehlung fest. Je niedriger der Wert, desto höher die Empfehlung.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Formular, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

d. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Trendempfehlungen“ auf **Neu**, um der **Lösungsdefinition**einen Trend zuzuordnen.

e. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

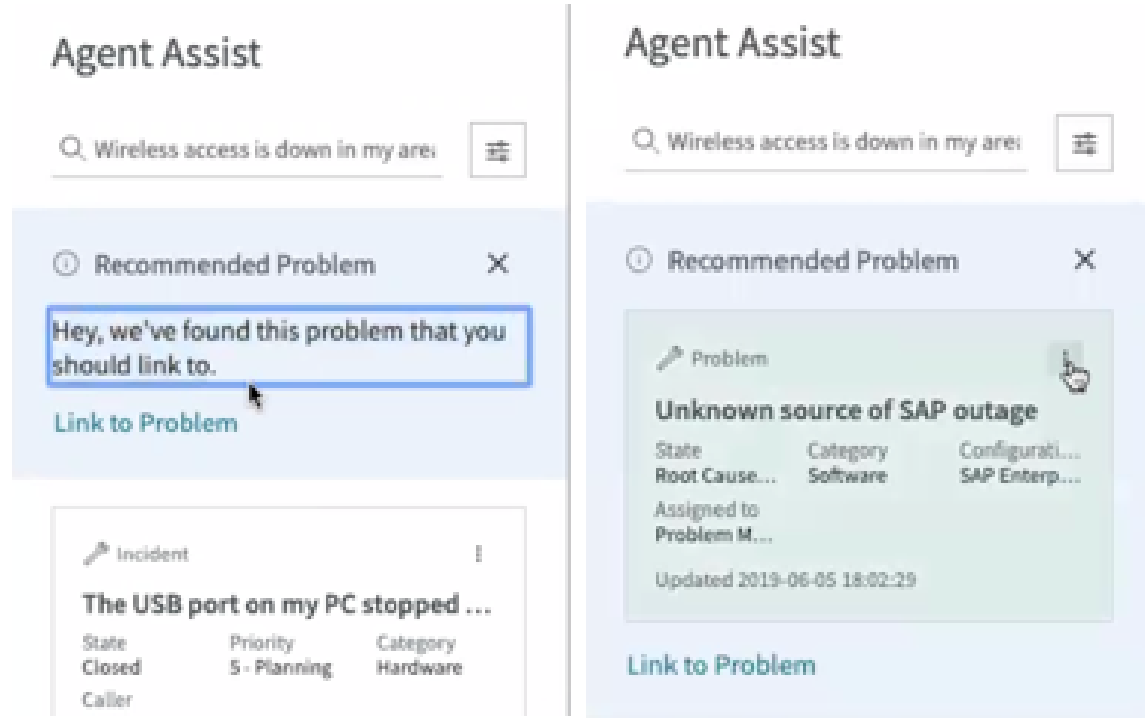
Trendempfehlung

Feld	Beschreibung
Name	Trendname.
Agent Assist Empfehlung	Wird mit dem Wert ausgefüllt, den Sie für den Empfehlungsnamen angegeben haben.
Trenddefinition	Wählen Sie die Trenddefinition aus, die Sie dieser **Lösungsdefinition**zuordnen möchten.
Reihenfolge	Wenn dieser **Lösungsdefinition**mehrere Trends zugeordnet sind, die Priorität dieses Trends in der Liste. Je niedriger die Zahl, desto höher wird sie in der zugehörigen Liste angezeigt.
Empfehlungstitel	Empfehlungstitel, der in Agent Assistangezeigt wird.
UI-Typ	Zeigen Sie in der Empfehlung, die in Agent Assistangezeigt wird, den Datensatz oder eine Nachricht an, die Sie eingeben.
Primäre Aktion	Wählen Sie die auszuführende Arbeitsbereichsaktion aus, z. B. **Mit Problem verknüpfen**.
Zusätzliche Aktionen	Zusätzlich auszuführende Arbeitsbereichsaktionen. Klicken Sie auf das Sperrsymbol ( ) und dann auf das Symbol für Arbeitsbereichsaktionen ( ), und verwenden Sie den Slushbucket, um die auszuführenden Aktionen auszuwählen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **der UI-TypDatensatzanzeige**ist.
Empfehlungsnachricht	Geben Sie die Nachricht ein, die im Bereich Primäre Aktion von Agent Assistangezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **der UI-TypNachrichtenanzeige**ist.
Anzeigebedingung	Geben Sie optional Bedingungen an, unter denen dieser Trend diese **Lösungsdefinition**verwenden soll.

Die folgenden Beispiele zeigen, wenn **der UI-Typ**auf **Nachrichtenanzeige** und **Datensatzanzeige**festgelegt ist.

Nachrichtenanzeige	Datensatzanzeige

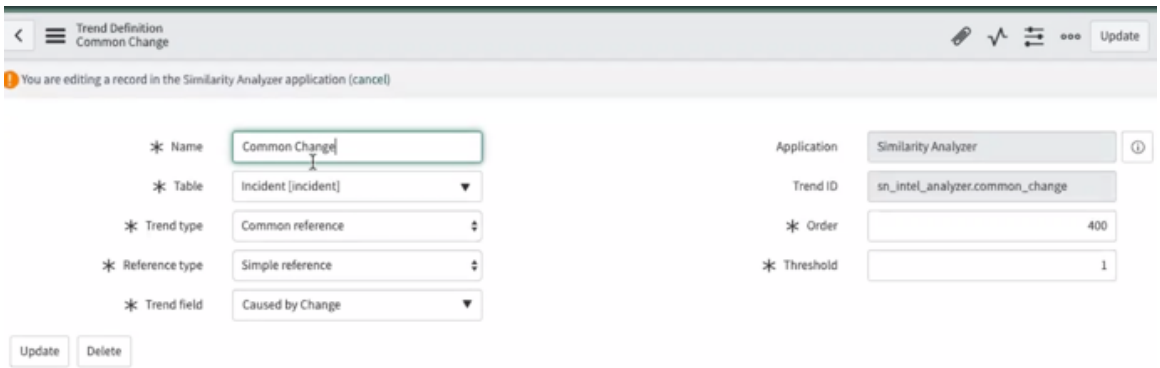
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



f. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:

- Allgemeiner Change (Name)
- Über ähnliche Datensätze (in Schritt 1 gefunden) in der Incident-Tabelle (Tabelle)
- Auf der Suche nach einer gemeinsamen Referenz (Trendtyp). Dies bedeutet, dass die Analyse nach einem Referenzfeld zu einem anderen Datensatz sucht
- Auf der Suche nach einer einfachen Stilreferenz (Referenztyp), was bedeutet, dass die Analyse nach einer direkten Beziehung zwischen dem Incident und dem Change sucht (Change ist ein übergeordnetes Element des Incidents)

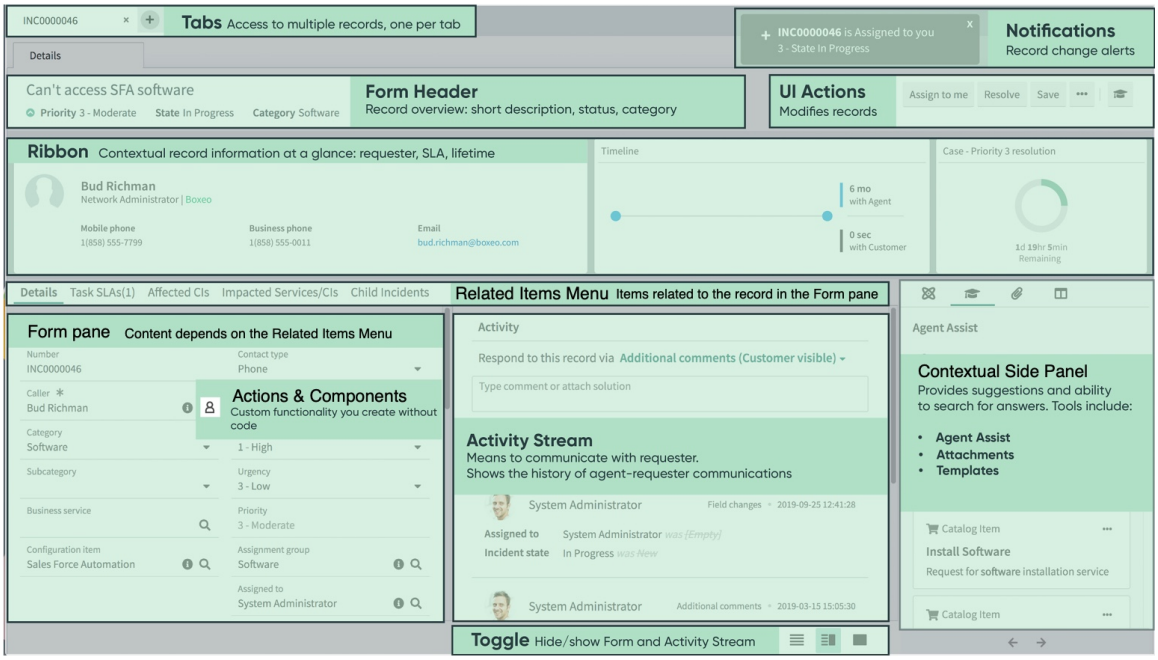


Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie andere Komponenten in der kontextabhängigen Sidebar, oder klicken Sie auf eine Komponente in der folgenden Liste, um sie einzurichten.

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

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

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Konfigurieren Sie Agent Assist -Karten

Konfigurieren Sie Agent Assist -Karten, um die Ansicht der Mitarbeiter auf einen Blick anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
2. Filtern Sie die Liste nach UI-Typ, und geben Sie im Abfragefeld `Arbeitsbereich` ein.
3. Öffnen Sie einen Konfigurationsdatensatz für die Kartenanzeige.
4. Füllen Sie im Formular die Felder Kartenansicht aus.

Formular „Konfigurationen der Suchergebnisanzeige“.

Feld	Beschreibung
UI-Typ	UI-Typ für Ihre Konfiguration. -Arbeitsbereich wird angezeigt, da dies eine Karte für Agent Assistist. **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.

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

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die Ihrer Konfiguration zugeordnet ist. Beispiel: Knowledge [kb_knowledge]. **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Kartensymbol	Symbol, das auf der Vorschaukarte angezeigt wird und den Kartentyp angibt. **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Kartenbezeichnung	Bezeichnung, die auf der Vorschaukarte angezeigt wird. Beispiel: Artikel, Incident oder Change-Anforderung.
Kartentitelfeld	Titelfeld. Beispiel: short_description.
Zusätzliche Kartenfelder	Zusätzliche Felder, die auf der Karte angezeigt werden. Zum Beispiel assigned_to, state oder priority. **Hinweis:** Geben Sie im Eintrag kb_knowledge den `Wert kb_knowledge_base` ein, um die Knowledge Base anzuzeigen, aus der der Artikel stammt.
Kartenbeschreibungsfeld	Beschreibungsfeld.
Fußzeile der Kartenanzeige	Option zum Anzeigen einer Kartenfußzeile.
Anwendung	Anwendung, für die diese Konfiguration gilt. Global bedeutet, dass die Regel für alle Anwendungen gilt. **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Kontexttabelle	Optionale Tabelle, die Kontext für die Konfiguration bereitstellt. **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.

5. Füllen Sie im Formular die Detailansichts-Felder aus.

Hinweis: Die Konfiguration der Detailansicht ist für Wissens-, Katalog- und Antwortvorlagenquellen nicht verfügbar. Diese Quellen geben ihre eigene Detailansicht zurück, die Agent Assist anzeigt.

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

Formular „Konfigurationen der Suchergebnisanzeige“.

Detailtitelfeld	Titelfeld in der Detailansicht. Beispiel: short_description.
Zusätzliche Detailfelder	Zusätzliche Felder, die in der Detailansicht angezeigt werden. Beispiel: state, caller_id, assignment_group, assigned_to, Kategorie, Unterkategorie, business_service, cmdb_ci, contact_type, Impact, Dringlichkeit, Priorität.
Details zeigen die neueste Arbeitsnotiz an	Option zum Anzeigen der neuesten Arbeitsnotiz in der Detailansicht.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Richten Sie mehrere ein Agent Assist

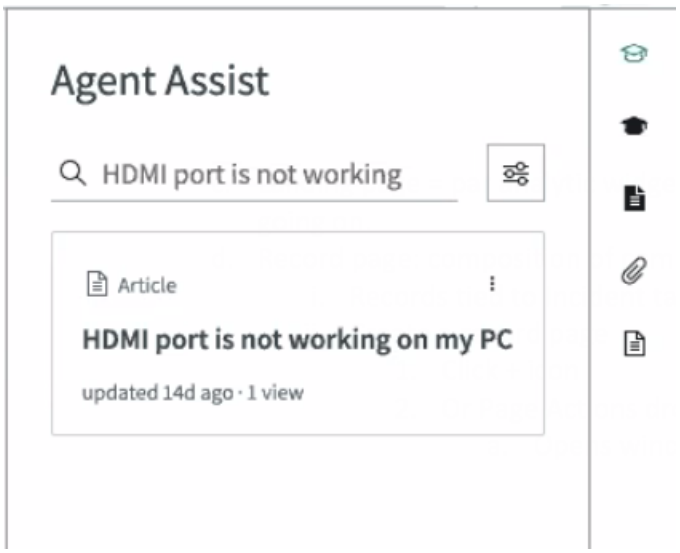
Richten Sie mehrere Agent Assists pro Tabelle ein, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter Agent Assist verwenden können, um verschiedene Informationsquellen zu durchsuchen und Lösungen zu finden, die sich auf Datensätze in derselben Tabelle beziehen. Für Datensätze aus der Problemtabelle kann beispielsweise ein Agent Assist Mitarbeiterdatensätze durchsuchen, ein anderer Agent Assist nur Wissen und Servicekatalog.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere Informationsquellen kombinieren, die in einer Agent Assistdurchsucht werden. Wenn Sie den Zugriff auf einige der Informationsquellen einschränken möchten, können Sie für jede Informationsquelle mehrere Agent Assists einrichten und entsprechend Berechtigungen erteilen. Wenn Sie beispielsweise verhindern möchten, dass einige Service Desk-Mitarbeiter Mitarbeiterdatensätze einsehen können, erstellen Sie einen Agent Assist, der Mitarbeiterdatensätze als Informationsquelle verwendet, schränken Sie jedoch die Berechtigungen der Benutzer ein, die diese Agent Assistverwenden können.

Agent Assist wird im kontextbezogenen Seitenbereich als Symbol angezeigt. Das folgende Beispiel zeigt zwei Agent Assists, die durch zwei Abschlusssymbole dargestellt werden ( ). Sie können das Symbol für das zweite Agent Assistauswählen.

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



Prozedur

1. Erstellen Sie eine Aktion, die dem kontextbezogenen Seitenbereich ein zusätzliches Agent Assist für eine bereits für Agent Assisteingerichtete Tabelle hinzufügt.
   Um zu sehen, wie, wechseln Sie zu Dem kontextbezogenen Seitenbereich anwenderdefinierte Komponenten hinzufügen. Nach Abschluss dieser Schritte sollte im kontextbezogenen Seitenbereich ein Symbol für Ihr neues Agent Assist angezeigt werden (siehe vorherige Abbildung). Wenn Sie jedoch darauf klicken, wird nichts angezeigt. In den nächsten Schritten wird über das Symbol das zweite Agent Assist im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass sich der **Aktionsname** des zweiten Agent Assist vom**Aktionsnamen** des ersten Agent Assistunterscheidet. Wenn der **Aktionsname** identisch ist, wird der zweite Agent Assist überschrieben.

2. Navigieren zu **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration** und klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Tabellenkonfiguration für dieselbe Datenbanktabelle zu erstellen, für die Sie im vorherigen Schritt eine Aktion erstellt haben.
   Informationen zum Einrichten und Speichern einer Tabellenkonfiguration finden Sie unter Agent Assist einrichten.
3. Während die Tabellenkonfiguration für das zweite Agent Assist angezeigt wird, kopieren Sie die sys_id, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile klicken und dann **auf sys_id kopieren**klicken.
   Sie verwenden diesen Wert in den folgenden Schritten.

   Alternativ können Sie die sys_id in die URL kopieren.

   https://yourInstanceName.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fcxs_table_config.do%3Fsys_id%3D107eb170db6d0010a445fd441d96198b%26sysparm_record_target%3Dcxs_table_config%

4. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Kontextbezogener Seitenbereich** und klicken Sie auf die von Ihnen erstellte Aktion, um das zweite Agent Assistanzuzeigen.
5. Klicken Sie auf der Seite „Aktionszuweisung“ unter den zugehörigen Links auf **Erweiterte Ansicht**.
6. Geben Sie auf der Registerkarte **Komponentenattribute** für *cxsTableConfig*den sys_id-Wert der Tabellenkonfiguration ein, die Sie in den vorherigen Schritten kopiert haben.
7. Wenn Sie ein Agent Assisthinzufügen, müssen Sie Modellfelder hinzufügen.

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

a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das obere Banner, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

b. Verschieben Sie im Formular Erforderliche Modellfelder aus der Spalte Verfügbar in die Spalte **Ausgewählt**, und klicken Sie auf **Speichern**.

c. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ).

d. Fügen Sie diese Modellfelder hinzu: **isNewRecord**, **Sys-ID**, **Tabelle**, **Felder**.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

9. So überprüfen Sie die Funktion des zweiten Agent Assist:

a. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.

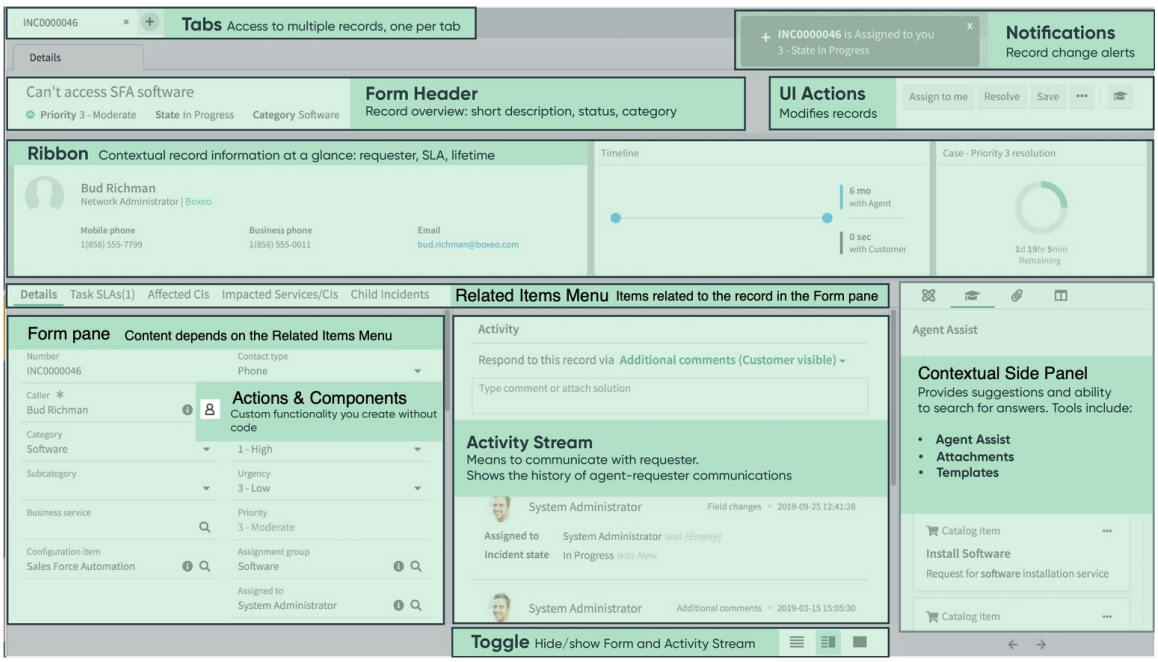
b. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Tabelle, die Sie zwei Agent Assists zugeordnet haben.

c. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf die beiden von Ihnen erstellten Symbole Agent Assist.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Personalisieren Sie Agent Assist Suchergebnisse

Basieren Sie die Suchergebnisse Agent Assist auf einem Feld in einem Datensatz, um Ergebnisse für eine andere Person als den Service Desk-Mitarbeiter zurückzugeben.

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

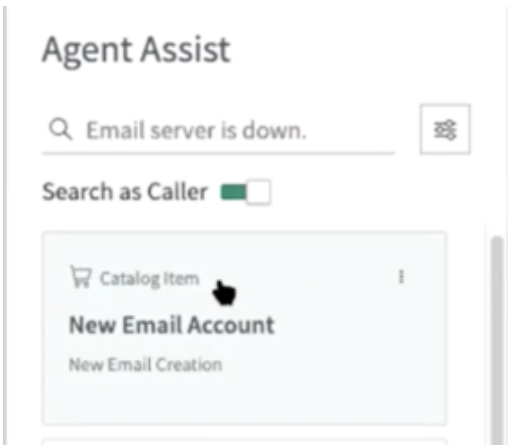
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ein Feld in einem Datensatz als Person angeben, die eine Agent Assist -Suche durchführt. Wenn Sie dieses Feld identifizieren, wird es von Agent Assist überwacht, und die Suchergebnisse werden automatisch geändert, wenn sich der Wert des Felds ändert. Sie können ein solches Feld überwachen, beispielsweise wenn Service Desk-Mitarbeiter Fälle im Namen von Kunden oder Mitarbeitern erstellen. Wenn Sie in diesem Feld im Formularbereich die Identität eines Kunden eingeben, werden Agent Assist Suchergebnisse zurückgegeben, die dem Kunden und nicht dem Service Desk-Mitarbeiter entsprechen. Allgemeine Felder, die Agent Assist von überwacht werden, sind *`Caller`* und *`Assigned to`*.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Öffnen Sie einen beliebigen Datensatz, bei dem der **UI-TypArbeitsbereich**ist.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Suche aktivieren als**, damit Agent Assist den Wert eines Felds für die Identität der Suche verwenden kann.
4. Wählen Sie in der Liste **Suchen als Feld** das Feld im Datensatz aus, das als Person für die Suche verwendet werden soll.

   Suchergebnisse für den Anwender, die Sie in der **Sucheals Feld** definiert haben, werden auf einer separaten Registerkarte neben den Suchergebnissen für den aktuellen Anwender angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Diese Option wird in Agent Assist als Schieberegler angezeigt, mit dem ein Service Desk-Mitarbeiter suchen kann, während er die Identität des im vorherigen Schritt konfigurierten Benutzers annimmt. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise den Wert **Anrufer** in dem Datensatz, der als Person verwendet wird, die die Suche durchführt.

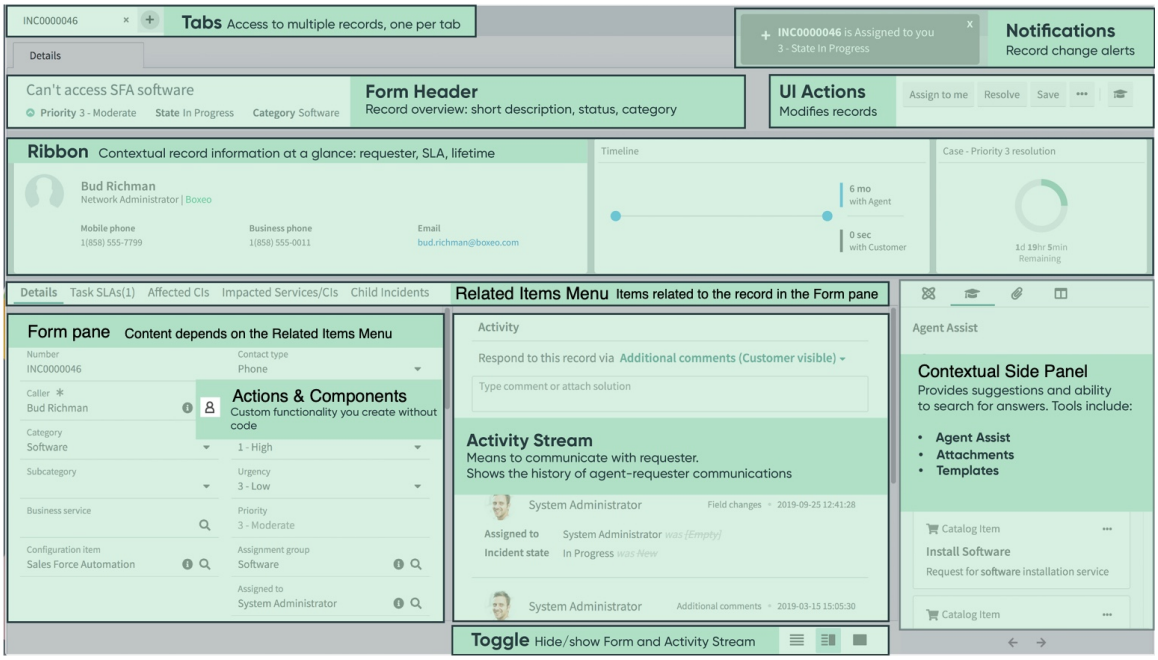


Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

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

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



Legen Sie die Standardquelle für den Suchkontext fest

Wählen Sie eine zusätzliche Ressource als Standardquelle oder Sucher.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn Sie eine zusätzliche Ressource als Standardquelle festlegen, gilt diese Quelle als Standardsuchquelle.
- Wenn Sie keine zusätzliche Ressource als Standardquelle markieren, wird die Sucherquelle als Standardsuchquelle betrachtet.
- Wenn Sie keinen Sucher haben und keine zusätzliche Ressource als Standardquelle markiert haben, ist die Standardquelle die zusätzliche Ressource mit dem niedrigsten Wert im Feld **Reihenfolge**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**.
2. Öffnen Sie den Suchkontextdatensatz, um seine Standardquelle zu ändern.
3. So legen Sie eine zusätzliche Ressource als Standardsuchquelle fest:

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

a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Zusätzliche Ressourcenkonfiguration.

b. Wählen und halten Sie den Konfigurationsdatensatz der Suchressource (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und klicken Sie auf **Als Standardsuche festlegen**.

4. So legen Sie eine Sucherquelle als Standardsuchquelle fest:

a. Klicken Sie **auf den zugehörigen Link Sucher als Standardsuche festlegen,** um **Sucher** als Standardsuchquelle festzulegen.

> **Hinweis:** Der zugehörige Link **„Sucher als Standardsuche festlegen“** wird nur angezeigt, wenn eine zusätzliche Ressource die Standardsuchquelle ist.

b. Um alle Sucherquellen oder eine bestimmte Sucherquelle aus der Liste zu durchsuchen, wählen Sie **Alle**aus.

> **Hinweis:** Das **Standardsuchfeld Sucher** wird nur angezeigt, wenn das Feld **Sucher** mehr als eine Quelle enthält.

Legen Sie die Anforderungsmethode für Katalogelemente in fest Agent Assist

Legen Sie die Anforderungsmethode für Katalogelemente so fest, dass sie der Katalogbestell-Experience entspricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Meine Artikel**.

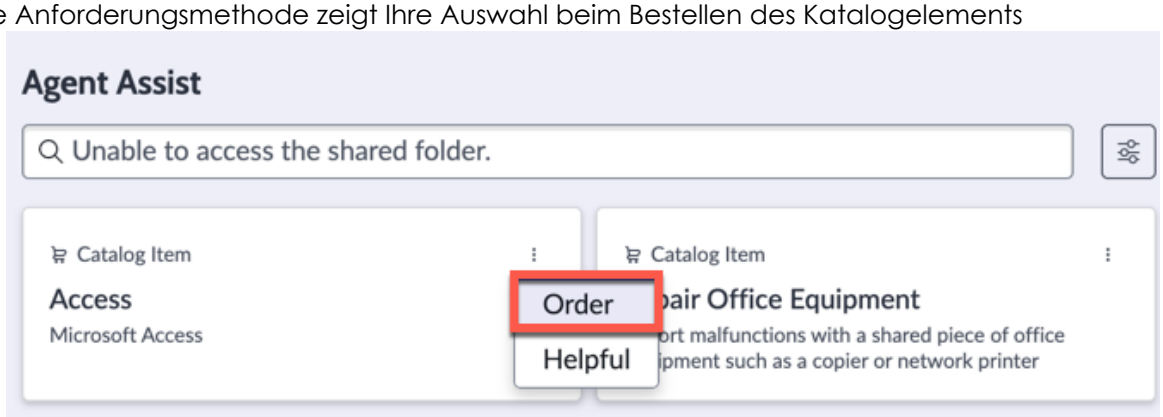
2. Wählen Sie ein Katalogelement aus der Liste aus.

3. Wählen Sie in den zugehörigen Listen die Registerkarte **Portaleinstellungen** aus.

4. Wählen Sie im Feld **AnforderungsmethodeBestellen**, **Anfordern**oder **Absenden aus**.

Ergebnisse

Die Anforderungsmethode zeigt Ihre Auswahl beim Bestellen des Katalogelements an.



Richten Sie einen dynamischen Filter für ein Agent Assist

Verwenden Sie Werte aus einem Formular veralteter Arbeitsbereich, um Ergebnisse aus Agent Assistdynamisch zu filtern. Wenn Sie den Wert eines dynamischen Felds im Formularbereich ändern, sucht Agent Assist automatisch basierend auf dem aktualisierten Wert. Sie können in Agent Assist einen dynamischen Filter für Katalogergebnisse, Wissensartikel und offene Incidents einrichten.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Wählen Sie in der Liste **Incident**, **Problem**oder **Change** aus.
3. Klicken Sie in zugehörigen Listen **auf Filterkonfigurationen**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Filterkonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Ressourcenkonfiguration	Ressourcendaten werden aus abgerufen. Beispiel: **Offene Incidents**.
Tabellenkonfiguration	Tabellenkonfiguration für Agent Assist. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch mit der von Ihnen ausgewählten Tabelle ausgefüllt.
Geskripteter Filter	Umschalten, um ein Skriptfeld zu erweitern.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihre Filterkonfiguration.
Aktiv	Aktivieren Sie das Formular.

6. Geben Sie ein der Ressourcenkonfiguration entsprechendes Skript ein.

   Hinweis: Verwenden Sie eines dieser dynamischen Filterskripts, um Ihren dynamischen Filter einzurichten.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit der Einrichtung von Agent Assist ab Schritt 7 fort.

Skripting für dynamische Filter

Geben Sie die folgenden Skripts mit der entsprechenden Ressourcenkonfiguration im Formular „Tabellenkonfiguration“ ein, um einen dynamischen Filter in Agent Assisteinzurichten.

Katalogelemente

Filtern Sie nach Katalogelementen mit der vom Anwender ausgewählten Kategorie.

Hinweis: **„Katalog“** muss im Feld „Ressourcenkonfiguration“ des Formulars „Tabellenkonfiguration“ ausgewählt werden.

```
(function(current, query_table){
```


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

```
    // Active results only.
    query_table.addActiveQuery();

    // Results matching the form selected category.
    // Note: Dot-walk from the category (ref) to the category title
 (category.title).
    query_table.addQuery("category.title", "=",
 current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

Wissensartikel

Filtert nach Wissensartikeln mit der vom Anwender ausgewählten Kategorie.

Hinweis: Im Feld „Ressourcenkonfiguration“ des Formulars „Tabellenkonfiguration“ müssen**„Wissensartikel“** ausgewählt werden.

```
(function(current, query_table){

    // Active results only.
    query_table.addActiveQuery();

    // Results matching the form selected category.
    // Note: Dot-walk from the kb_category (ref) to the category label
 (kb_category.label).
    query_table.addQuery("kb_category.label", "=",
 current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

Offene Incidents

Filtert nach Incidents mit der vom Anwender ausgewählten Kategorie.

Hinweis: **Offene Incidents** müssen im Feld Ressourcenkonfiguration des Formulars „Tabellenkonfiguration“ ausgewählt sein.

```
(function(current, query_table) {

    // Filter based on the selected category in the form.
    query_table.addQuery('category', current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();

})(current, query_table);
```

Artikel an einen neuen Datensatz in Arbeitsbereich für Agent Assistanhängen

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Wissen mit Agent Assist an einen Datensatz anzuhängen, um allgemeine Anleitungen bereitzustellen.

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

Vorbereitungen

Befolgen Sie die Schritte, um zu aktivieren, dass Artikel in Agent Assist angehängt werden, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter an einem neuen Datensatz arbeitet, anstatt den Datensatz zuerst speichern zu müssen, bevor er Artikel anhängen kann.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Wählen Sie eine Arbeitsbereich -Konfiguration aus der Liste „Tabellenkonfiguration“ aus. Zum Beispiel **„Incident** “ oder **„Fall“**.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Suchaktionskonfigurationen**.
4. Wählen Sie für alle angehängten Aktionen **Anfügen** in der Liste Suchaktionskonfigurationen aus.
5. Wählen Sie im Formular **In neuem Datensatz anzeigen**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Richten Sie die Suche ein, und überprüfen Sie sie in veralteter Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie eine **Verbrauchersuche** oder **Kontaktsuche,** damit Service Desk-Mitarbeiter die Verbraucher- oder Kontaktinformationen einfach überprüfen können.

Vorbereitungen

- Erfordert das Plugin com.snc.sn_lookup_and_verify_config
- Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Service Desk-Mitarbeiter mit einem Kunden sprechen, möchten sie häufig überprüfen, mit wem sie sprechen. „Suchen und überprüfen“ ruft Kundeninformationen ab, sodass der Service Desk-Mitarbeiter den Kunden nach persönlichen Daten wie z. B. einer Privatadresse fragen kann, um die Identität der Person am Telefon zu überprüfen.

Es werden zwei Such- und Überprüfungskonfigurationen bereitgestellt: eine für Kontakte und eine für Verbraucher. Sie können Einstellungen in diesen Konfigurationen konfigurieren, um die Typeahead-Suche und die Informationen zu steuern, die in den Suchergebnissen und auf der Verifizierungskarte angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Suchen und überprüfen** > **Konfiguration**.
2. Wählen Sie eine Konfiguration aus der Liste aus.
3. Wählen Sie die Option **Aktiv**.
   Eine Konfiguration muss aktiv sein, damit die zugehörige UI-Aktion im Interaktionsdatensatz angezeigt wird.
4. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Mindestanzahl von Zeichen zum Starten der Typeahead-Suche** die Mindestanzahl von Zeichen ein, die Sie für Ihre Suche verwenden möchten. Beispiel: Wenn die Mindestanzahl 1 ist, beginnt die Vorauseingabe die Suche nach dem ersten Zeichen, das ein Service Desk-Mitarbeiter eingibt. Wenn die Mindestanzahl 4 ist, beginnt die Suche, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter ein viertes Zeichen eingegeben hat. Zu wenige Zeichen können die Zeicheneingabe bei einer Suche verzögern. Zu viele Zeichen reduzieren den Nutzen von Typeahead-Suchen.

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

5. Legen Sie in der Liste **Max. Ergebnisanzahl** die maximale Anzahl von Suchergebnissen fest, und zwar maximal 10.
6. Konfigurieren Sie die Registerkarte **Suchergebnisse**.

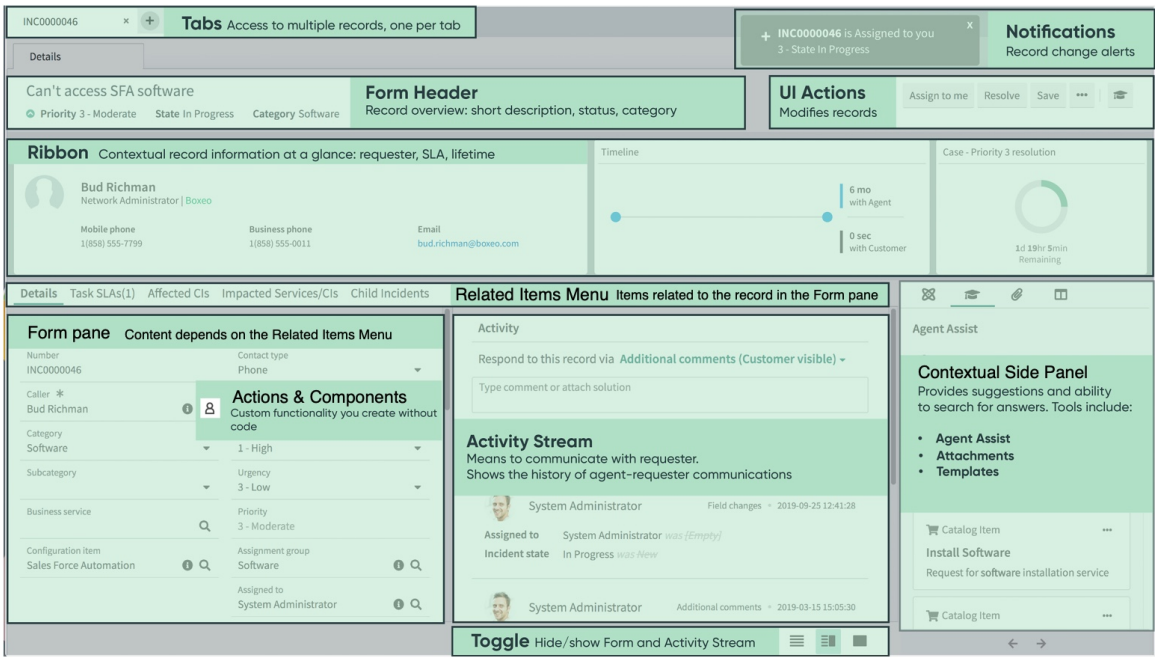
Option	Bezeichnung
Primäres Feld	Wählen Sie den Namen des Felds aus, das ein Service Desk-Mitarbeiter in der Liste der Suchergebnisse sehen soll.
Sekundäre Felder	Entsperren, um auf die **sekundären Felder** zuzugreifen und ein sekundäres Feld aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt** zu verschieben. Sperren, wenn fertig.

7. Konfigurieren Sie die Registerkarte **Verifizierungskarte**.
   Entsperren, um auf die **Anzeigefelder** zuzugreifen und ein Feld aus der Liste Verfügbar in die Liste Ausgewählt zu verschieben. Sperren, wenn fertig.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Konfiguration zu speichern.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich



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

Client-Skript für UI-Aktion „Kontakt verifizieren“ und „Verbraucher verifizieren“.

Die Funktion „Suchen und überprüfen“ verwendet ein Client-Skript für die UI-Aktionen **„Kontakt verifizieren“** und **„Verbraucher verifizieren“**.

Die Hauptfunktion, die das Modal „Suchen und überprüfen“ aufruft, wurde im Orlando-Release geändert. Der Funktionsaufruf *g_csm.lookupAndVerify* wurde durch *g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify* ersetzt. Die Rückrufverarbeitung hat sich ebenfalls geändert.

Wenn Sie das Skript für die UI-Aktion „Suchen und überprüfen“ in den Releases Madrid oder New York geändert haben, müssen Sie das Skript für das Orlando-Release ändern. Wird beim Upgrade auf Orlando nicht automatisch aktualisiert. Anhand der folgenden Beispiele können Sie die erforderlichen Änderungen vornehmen.

Client-Skript für die UI-Aktion „Kontakt verifizieren“ (Orlando)

```
function onClick(g_form) {
	if (!g_form.isVisible("contact")) {
		var msg = "You do not have permissions to verify the
 contact.";
		getMessages([msg], function(messages)
 {g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
		return;
	}

	var title = "Verify Contact";
	var confirm_title = "Done";
	var cancel_title = "Cancel";
	getMessages([title, confirm_title, cancel_title],
 function(messages) {
		var lookupConfig = {
			configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
			selectedEntityTableName: 'customer_contact',
			selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
			selectedEntityDisplayVal:
 g_form.getDisplayValue('contact'),
			modalTitle: messages[title]
		};
		g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify({
			title: messages[title],
			confirmTitle: messages[confirm_title],
			cancelTitle: messages[cancel_title],
			params: lookupConfig,
			disabledPrimaryButtonOnLoad: true,
			size: 'lg'
		}).then(
			function(confirm) {
				var data = confirm.data;
				var verifiedSysId = data.sysId;
				g_form.setValue('account', '');
				g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
				g_form.setValue('verified', 'true');

				var ga = new
 GlideAjax('global.CSManagementUtils');
```


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

```
                        ga.addParam('sysparm_name',
'getGlideRecordData');
                        ga.addParam('sysparm_table_name',
"customer_contact");
                        ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                        ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                        ga.getXML(function(serverResponse){
                              var items =
serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                              for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                                    var field =
items[i].getAttribute("field");
                                    if (field == "account") {
                                          g_scratchpad.csaccountset
= true;

g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                                          break;
                                    }
                              }
                              var info = "This contact has been
verified.";
                              getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                              if (data.stringForLookup) {
                                    var interactionId =
g_form.getUniqueValue();
                                    var ga = new
GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                                    ga.addParam('sysparm_name',
'associateRecordToInteraction');
                                    ga.addParam('sysparm_term',
data.stringForLookup);

ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);

ga.getXMLAnswer(function(answer){
                                          var result =
JSON.parse(answer);
                                          if (result != null &&
result.table != null && result.sysId != null) {
                                                var params = {};

params.sysparm_parent_table = "interaction";

params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();

g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId, params);
                                          }
                                    });
                              }
                        });
                  },
                  function(error) {
                        console.log('cancel:'+error);
                  }
```


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

```
                );
        });
}
```

Client-Skript für die UI-Aktion „Kontakt verifizieren“ (New York)

```
function onClick(g_form) {
        if (!g_form.isVisible("contact")) {
                var msg = "You do not have permissions to verify the
 contact.";
                getMessages([msg], function(messages)
 {g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
                return;
        }

        var title = "Verify Contact";
        getMessages([title], function(messages) {
                var lookupConfig = {
                        configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
                        selectedEntityTableName: 'customer_contact',
                        selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
                        selectedEntityDisplayVal:
 g_form.getDisplayValue('contact'),
                        modalTitle: messages[title]
                };

                var onConfirm = function(data) {
                        var verifiedSysId = data.sys_id;
                        g_form.setValue('account', '');
                        g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
                        g_form.setValue('verified', true);

                        var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                        ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
                        ga.addParam('sysparm_table_name',
 "customer_contact");
                        ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                        ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                        ga.getXML(function(serverResponse){
                                var items =
 serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                                for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                                        var field =
 items[i].getAttribute("field");
                                        if (field == "account") {
                                                g_scratchpad.csaccountset =
 true;
                                                g_form.setValue("account",
 items[i].getAttribute("value"), items[i].getAttribute("display_value"));
                                                break;
                                        }
                                }
                                var info = "This contact has been verified.";
                                getMessages([info], function(messages)
 {g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                                if (data.stringForLookup) {
```


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

```
                                    var interactionId =
g_form.getUniqueValue();
                                    var ga = new
GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                                    ga.addParam('sysparm_name',
'associateRecordToInteraction');
                                    ga.addParam('sysparm_term',
data.stringForLookup);
                                    ga.addParam('sysparm_interaction_id',
interactionId);
                                    ga.getXMLAnswer(function(answer){
                                           var result = JSON.parse(answer);
                                           if (result != null &&
result.table != null && result.sysId != null) {
                                                  var params = {};

params.sysparm_parent_table = "interaction";

params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();

g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId, params);
                                           }
                                    });
                             }
                      });
               };
               g_csm.lookupAndVerify(lookupConfig, onConfirm);
       });
}
```

Aktivitätenstrom konfigurieren

Richten Sie Optionen für die Interaktion von Service Desk-Mitarbeitern mit Aktivitätenstrom ein, um ihnen die Arbeit zu erleichtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

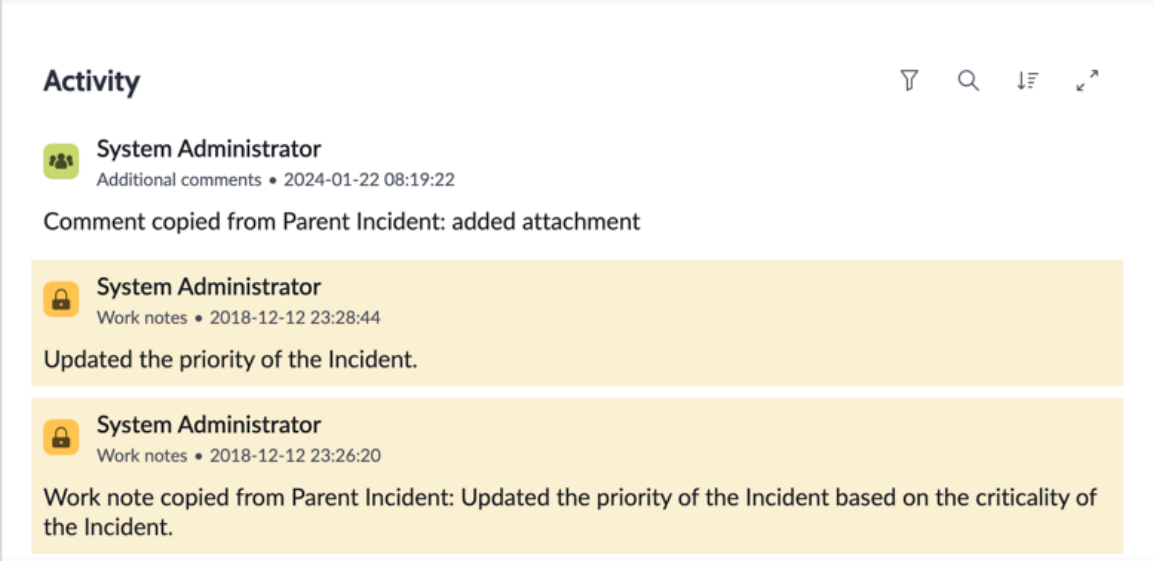
Hinweis:

- Sobald Sie diese Optionen mithilfe der Systemeigenschaften aktiviert haben, werden die Schieberegler im Konfigurationsmenü angezeigt.
- Journaleinträge für einen über ein Skript generierten Datensatz werden in die Tabelle „sys_journal_field“ eingefügt und verweisen auf das entsprechende Dokument. Wenn in Aktivitätenstrom des Datensatzes keine Einträge angezeigt werden, legen Sie den Workflow auf „falsch“ fest.

Aktivitätenstrom ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur an einem Datensatz ausgeführten Arbeit zu machen. Interne Notizen sind nur für Kollegen sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.

In Aktivitätenstromkönnen Service Desk-Mitarbeiter Wissensartikel einbetten, Lösungen aus Agent Assist importieren und anfordernde Personen um weitere Informationen bitten.

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



Sie können Systemeigenschaften festlegen, die Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit geben, Folgendes zu verwenden:

- Rich-Text-Editor.

  Der Rich-Text-Editor enthält die Formatierungssymbole für Fett, Kursiv, Unterstrichen, Schriftart usw. (siehe folgende Abbildung).

- Einzelnes Feld oder getrennte Textfelder zum Eingeben interner und externer Kommentare.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator *sys_properties.list*ein.
   Die Liste der Systemeigenschaften wird angezeigt.
2. Um Service Desk-Mitarbeitern die Option zur Stapelansicht (getrennte Felder für interne und externe Kommunikation) bereitzustellen, suchen Sie nach der Eigenschaft *glide.ui.activity.journal.stacked*, setzen Sie sie auf **true**, und stellen Sie sicher, dass keine Pflichtfelder in Aktivitätenstromvorhanden sind.

   Hinweis: Pflichtfelder in Aktivitätenstrom verhindern, dass die Option für die Stapelansicht angezeigt wird.

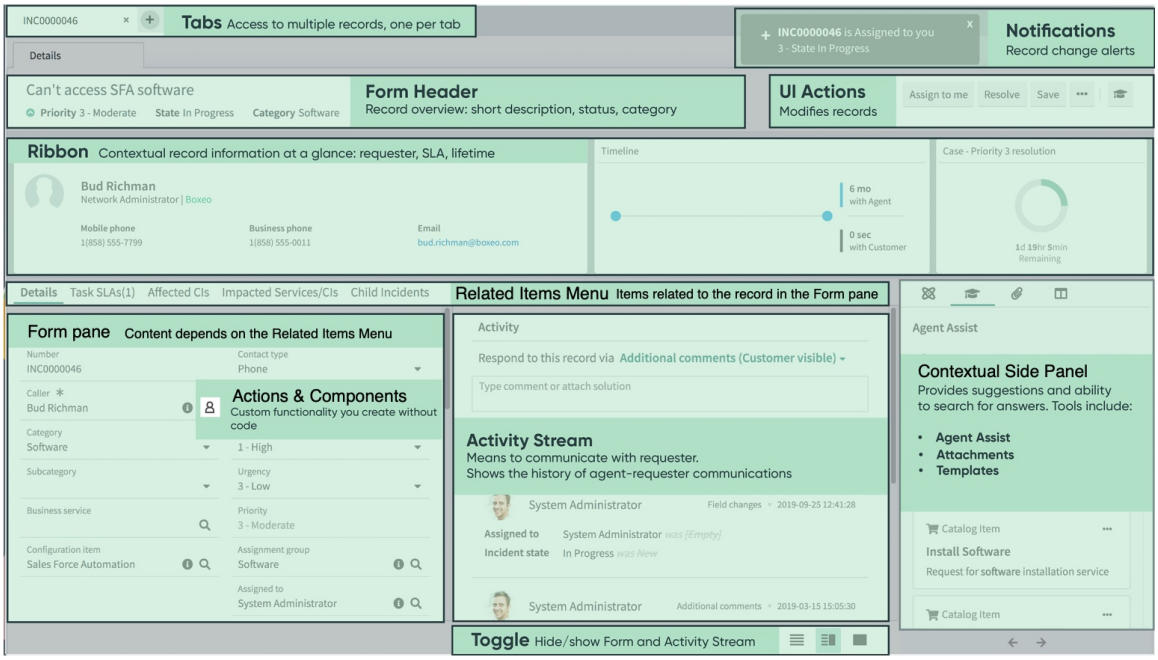
3. Um Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, einen Rich-Text-Editor zu verwenden, suchen Sie nach der Eigenschaft *glide.ui.journal.use_html*, und legen Sie sie auf **true** fest.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Deaktivieren Sie das Verschwinden der Schaltfläche „Post“ in Aktivitätenstrom

Deaktivieren Sie das Ausblenden der Schaltfläche „Posten“ in Aktivitätenstrom, wenn Pflichtfelder nicht ausgefüllt sind. Die Schaltfläche „Posten“ funktioniert, auch wenn Pflichtfelder nicht ausgefüllt sind.

Vorbereitungen

Die Schaltfläche **„Veröffentlichen“** wird standardmäßig ausgeblendet, wenn die Felder „Kommentare“ oder „Arbeitsnotizen“ durch eine UI-Richtlinie in der Tabelle „incident_task“ obligatorisch gemacht werden. Mit dieser Aufgabe können Sie diese Funktionalität deaktivieren, sodass die Schaltfläche sichtbar und verwendbar ist, auch wenn Pflichtfelder nicht ausgefüllt sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im **Filternavigator** `sys_properties.list` ein.
2. Wählen Sie **glide.activity.compose.can_post_mandtory_fields** aus der Liste aus.
3. Setzen Sie das Feld **Wert** auf **true**.

Avatare auf Aktivitätenstrom -Kacheln anzeigen

Konfigurieren Sie Aktivitätenstrom -Kacheln so, dass Avatare anstelle von Symbolen oder sowohl Avatare als auch Symbole angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Avatare auf Aktivitätenstrom -Kacheln anzeigen.
   a. Geben Sie im Filternavigator `glide.activity.show_tile_icons` ein.
   b. Wählen Sie die Eigenschaft aus, und geben Sie im Feld „Wert“ den `Wert true` ein.

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

c. Legen Sie die Eigenschaft auf **true**fest.
Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf **false** festgelegt.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

2. Symbole auf Kacheln Aktivitätenstrom deaktivieren.

a. Geben Sie im Filternavigator `glide.asys`ein.

b. Wählen Sie die Eigenschaft aus, und geben Sie im Feld „Wert“ den `Wert false`ein.
Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf **„true“** festgelegt. Wenn Sie dieses Feld **auf „wahr“** setzen, werden sowohl Avatare als auch Symbole angezeigt.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie den Link Mehr anzeigen in Aktivitätenstrom

Aktivieren Sie den Link Mehr anzeigen in Aktivitätenstrom, um die Details zu konfigurieren, die Sie in E-Mails sehen möchten, die in Aktivitätenstromangezeigt werden. Sie können die E-Mail-Details auswählen, die Sie anzeigen möchten, z. B. gesendete/empfangene E-Mails.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der Eigenschaftswert *`glide.ui.activity.email_roles`*mit der Rolle des Benutzers aktualisiert wird, damit dieser die E-Mail-Option anzeigen kann.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Über den Link E-Mail-Details anzeigen können Sie die folgenden Details auswählen oder abwählen: Zugewiesen an, Anhänge, Konfigurationselemente, Auswirkung, Incident-Status, Geöffnet von, Priorität, Beziehungsänderungen, Lösungscode, Lösungsnotizen, gesendete/empfangene E-Mails und Arbeitsnotizen .

Der Link **Mehr anzeigen** wird unter einem Beitrag in Aktivitätenstromangezeigt.

Prozedur
1. Geben Sie im Filternavigator `sys_properties.list` ein.
2. Wählen Sie **glide.email.smtp.active** aus der Liste aus.
3. Legen Sie das Feld Wert auf `true`fest.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie in einer OOB-Instanz testen, legen Sie die Test-E-Mail-Adresse in der Systemeigenschaft „glide.email.test.user“ fest.

Erstellen Sie Filtersätze im Aktivitätenstrom

Erstellen Sie Filtersätze mit anwenderdefinierten Filtereinstellungen im Aktivitätenstrom.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_user

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

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsbereich -Datensatz in Ihrer -Instanz.
2. Wählen Sie in Aktivitätenstromdas Filtersymbol ( ).
3. Wählen Sie die Liste **Beitragstypen** und anschließend die Werte aus, die Sie filtern möchten.
4. Wählen Sie die Liste **Feldänderungen** und dann die Werte aus, die Sie filtern möchten.
5. Auswahlvorgang **Filtersätze** > **Neuen Filtersatz erstellen**.
6. Geben Sie im Fenster *Neuen Filtersatz erstellen* einen Namen für den Filtersatz ein.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Ihr neuer Filtersatz wird in der Liste **Filtersätze** angezeigt.
8. Bearbeiten oder löschen Sie Ihren Filtersatz, indem Sie für den Filtersatz in der Liste **Filtersätze** das Bleistiftsymbol ( ) wählen, und nehmen Sie Änderungen am Filtersatz vor.

Beschränken Sie den Zugriff auf die Erstellung von Filtersätzen im Aktivitätenstrom

Schränkt die Erstellung von Filtersätzen durch angegebene Agents in Aktivitätenstromein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_user.list`ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Anwender aus.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** auf der Registerkarte **Rollen**.
4. Fügen Sie **„workspace.activity_stream_restrict_create_filter_set** “ der Rollenliste hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Das eingeschränkte Anwenderprofil kann keine Filtersätze mehr in Aktivitätenstromerstellen.

Erstellen Sie Tags für den Aktivitätenstrom

Ermöglichen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, Aktivitäten im Aktivitätenstrom mit anwenderdefinierten Tags zu filtern.

Vorbereitungen

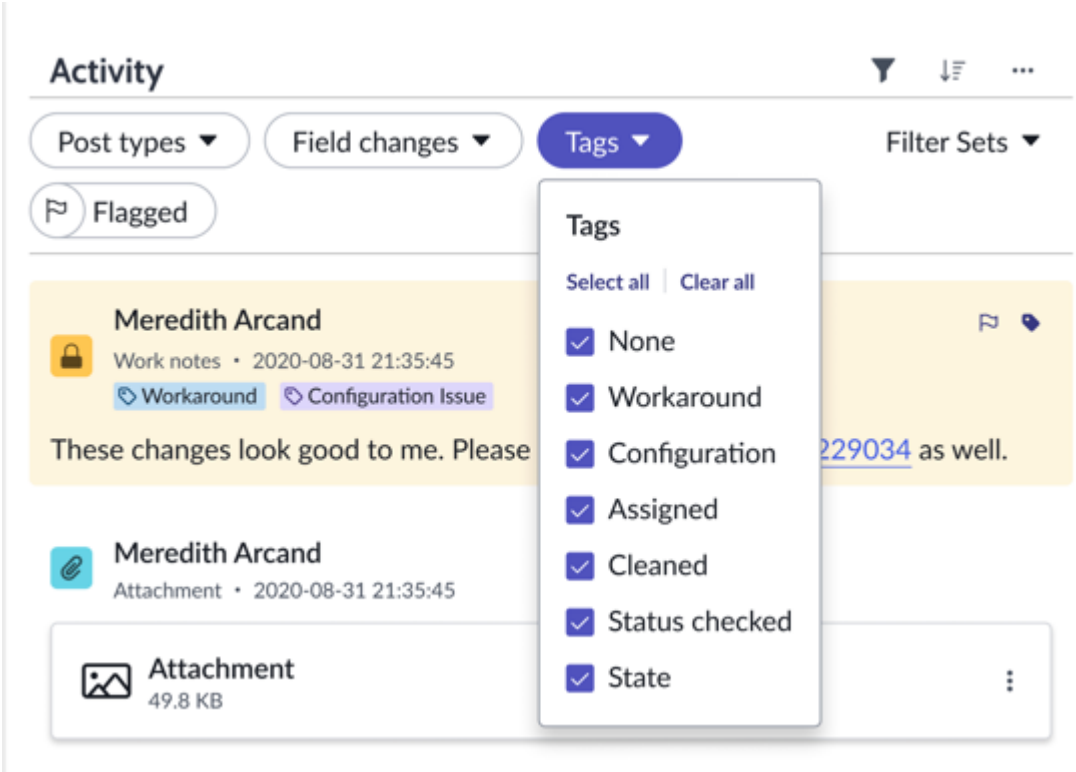
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Tags können Sie Ihre Aktivitäten in Aktivitätenstrom nach dynamischen und statischen Status filtern, die nicht in Filterlisten angeboten werden.

Wichtig: Tags sind für Service Desk-Mitarbeiter erst verfügbar, wenn Sie sie aktivieren und erstellen.

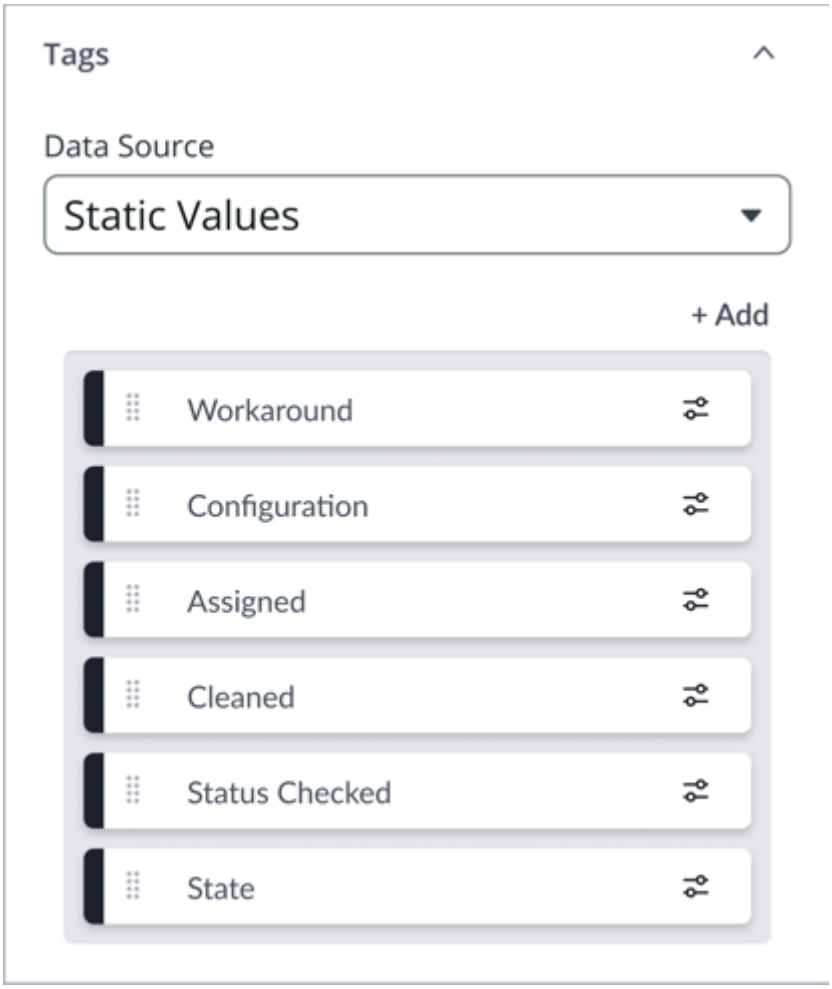
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Prozedur

1. Öffnen Sie Ihre Arbeitsbereich-Experience in UI Builder.
   Anweisungen finden Sie unter Ihre konfigurierbare Arbeitsbereich-Experience in UI Builder öffnen.
2. Wählen Sie die Datensatzseite für Ihre Arbeitsbereich-Experience aus.
3. Suchen Sie im Inhaltsbereich nach Aktivitätenstrom, und wählen Sie das Element Aktivitätenstrom aus.
4. Wählen Sie in der Eigenschaft Tags eine Datenquelle für Ihre Tags aus.
5. Fügen Sie Tags für Service Desk-Mitarbeiter hinzu, um Aktivitäten zu filtern, indem Sie **Hinzufügen**auswählen.
6. Passen Sie das Tag im Modal „Tag hinzufügen“ an.
   a. Geben Sie im Feld **Bezeichnung** eine Bezeichnung für das Tag ein.
   b. Wählen Sie ein Symbol für das Tag im Feld **Symbol** aus.
   c. Wählen Sie in der Liste **Farbe** eine Farbe für das Tag aus.
   d. Wählen Sie eine Tabelle für das Tag aus der **Tabellenliste** aus.
   e. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für das Tag ein.
   f. Wählen Sie **Speichern**.
   Alle von Ihnen hinzugefügten Tags werden unter der Eigenschaft „Tags“ angezeigt.

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



7. Bearbeiten Sie vorhandene Tags, indem Sie das Schiebereglersymbol ( ) aus der Tag-Liste auswählen.
8. Ändern Sie die Reihenfolge, in der Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden, indem Sie Tags mit dem Symbol zum Ziehen von Punkten ( ) ziehen.

Richten Sie Playbook-Experiences ein

ServiceNow® Mit Playbook-Experiences können Sie die standardmäßige Playbook-Anwender-Experience für die Interaktion mit dem gewünschten Geschäftsprozess-Workflow anpassen.

Übersicht

Playbook bietet Erfüllern die Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren. Dieser Workflow stellt konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicher. Diese Geschäftsprozess-Workflows wurden mit entwickelt Prozessautomatisierungs-Designer .

Hinweis: Die folgende Dokumentation gilt für Playbooks, die mit Prozessautomatisierungs-Designererstellt wurden. Informationen zu Security Incident Response-Playbooks finden Sie unter Security Incident Response Playbook-Ressourcen .

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

Installation

Playbook ist im ServiceNow Storeverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie die Playbook-Experience.

Passen Sie die Playbook-Experiences an

Playbook verfügt über einen Datensatz für die globale Playbook-Experience, der eine Standard-Playbook-Konfiguration definiert. Sie können diesen Datensatz ohne zusätzliche Konfigurationen verwenden. Standardmäßig definiert dieser Datensatz eine Reihe von Überschreibungen zum Steuern der Anzeige einzelner Aktivitäten in Playbook. Mit Aktivitätsüberschreibungen können Sie die Playbook-UI überschreiben.

Sie können jedes dieser Verhaltensweisen anpassen, indem Sie eine anwenderdefinierte Playbook-Experience mit Ihren eigenen Konfigurationen und Aktivitätsüberschreibungen erstellen. Diese Datensätze erweitern oder überschreiben optional die globale Playbook-Experience.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Playbook-Community-Formular
- Einführung in Playbook und Prozessautomatisierungs-Designer in ServiceNow University
- Erfahren Sie mehr über die Grundlagen von Playbook und Process Automation Designer auf ServiceNow University
- Erfahren Sie auf der Now Community-Website, wie Sie mit dem Prozessautomatisierungs-Designer beliebige Daten in Playbooks nutzen können
- Blog: Einführung in den Prozessautomatisierungs-Designer auf der Website der Now Community
- Blog: Playbook-Experience: die Darstellung des Workflows auf der Now Community-Website
- Podcast: Prozessautomatisierungs-Designer und Playbook
- Creator Toolbox – Playbooks in Rome auf YouTube

Starten Sie hier

Installieren Sie die Playbook-Experience

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Playbook Experience (com.snc:playbook-experience) installieren.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit der Playbook-Experienceinstalliert:

- Plugins
- Store-Anwendungen

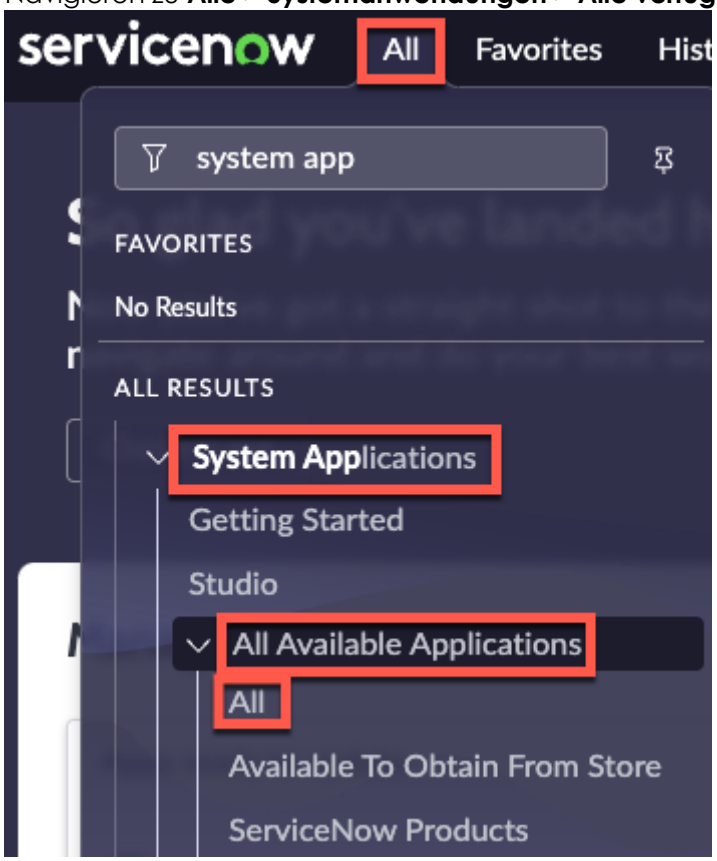
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Playbook installierte Komponenten.

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Playbook Experience (com.snc:playbook-experience).

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

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

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

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie die Playbook-Experienceinstallieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

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

Nächste Maßnahme

Sie können die Prozessautomatisierungs-Experience-Demo installieren, die Beispielprozessdefinitionen, Aktivitätsdefinitionen, Flows und Kontextdatensätze zum Anzeigen eines Playbooks im Mitarbeiterbereich enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie die Experience-Demo der Prozessautomatisierung.

Mit Playbook installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Playbook-Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Playbook installierte Rollen

Mit der Aktivierung der Playbook-Anwendung werden Rollen hinzugefügt.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Playbook-Experience-Administrator [playbook_experience.admin]	Rolle, die zum Konfigurieren von Tabellen erforderlich ist, die zum Rendern der Playbook-Experience verwendet werden.	• pd_shared.admin • uxframework_user • sn_slm_timer.sla_timer_admin
Gemeinsam genutzter Playbook-Administrator [pd_shared.admin]	Für CRUD-Vorgänge in gemeinsam genutzten Tabellen erforderliche Rolle.	pd_shared.user

Mit Playbook installierte Tabellen

Bei der Aktivierung von Playbook werden Tabellen hinzugefügt

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Playbook-Aktivität überschreiben [sys_playbook_activity_renderer]	Liste der Überschreibungen, die auf Playbook-Aktivitäten angewendet werden können
Playbook-Experience [sys_playbook_experience]	Liste der Konfigurationen der Playbook-Experience.
Aktionszuweisungszuordnung der Playbook-Experience [sys_playbook_experience_action_assignment_map]	Liste, die Playbook-Experiences deklarative Aktionen zuordnet.
Playbook-Konfiguration	Liste der Playbook-Konfigurationen.

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

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sys_playbook_experience_configuration]	
Playbook-Experience-Datensatzgenerator [sys_playbook_experience_record_generator]	Liste der Konfigurationen für den Playbook-Datensatzgenerator.
Playbook-Experience-Aktivitätsstatus für die Experience-Statuszuordnung [sys_playbook_experience_state_to_status]	Liste, die für die Zuordnung von Experience-Statusdatensätzen zu Aktivitätsstatus verwendet wird.
Zuordnung des Playbook-Experience-Status [sys_playbook_experience_status_mapping]	Liste der Statuszuordnungsdatensätze, die in der Playbook-Experience-Aktivitätsstatus-zu-Experience-Statuszuordnung verwendet werden.
Playbook-Experience-Status für die Aktivitätsstatus-Zuordnung [sys_playbook_experience_status_zu_status]	Liste der Aktivitätsstatus-Zuordnungsdatensätze, die in der Playbook-Experience-Aktivitätsstatus-zu-Experience-Statuszuordnung verwendet werden.

Hinweis: Alle zusätzlichen Tabellen, die von den abhängigen Plugins installiert werden, werden auch für Playbook benötigt.

Installieren Sie die Experience-Demo der Prozessautomatisierung

Sie können die Anwendung Process Automation Experience Demo (sn_pad_demo) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

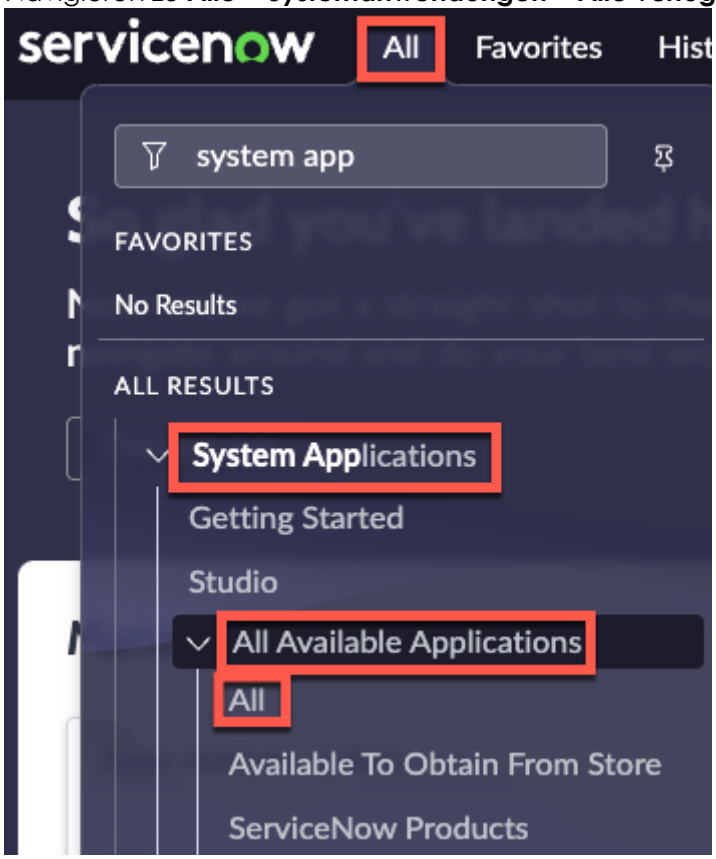
Die folgenden Elemente werden mit der Prozessautomatisierungs-Experience-Demoinstalliert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

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

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Process Automation Experience Demo (sn_pad_demo).

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

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

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

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie die Demo für die Prozessautomatisierungs-Experienceinstallieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie eine Playbook-Benutzer-Experience

Erstellen Sie einen Container für Ihre Playbook-Experience. Ihre anwenderdefinierte Playbook-Experience fungiert als Container für Ihre Konfigurationen und Aktivitätsüberschreibungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook_experience.admin

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

Die sys_id des Playbook-Experience-Datensatzes wird verwendet, wenn Playbook in den Arbeitsbereich oder eine mit UI Builder erstellte Seite integriert wird.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geben Sie einen Namen ein, und wählen Sie die Anwendung und Domäne aus, die der Playbook-Experience zugeordnet werden sollen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Experiences**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Playbook-Experience“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Playbook-Experience.
Anwendung	Anwendung, für die diese Playbook-Experience gilt. Global bedeutet, dass die Playbook-Experience für alle Anwendungen gilt.
Domäne	Domäne für das Playbook, wenn es eine andere Domäne als „Global“ ist. Eine Domäne ordnet Datensätze bestimmten Anrufern und Unternehmen zu. Wählen Sie eine Domäne aus, der die Playbook-Experience zugeordnet ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Playbook-Konfiguration für Ihre Playbook-Experience.

Playbook-Experience-Konfigurationen erstellen

Definieren Sie eine anwenderdefinierte Konfiguration für diese Playbook-Experience. Passen Sie die Playbook-Benutzer-Experience an, einschließlich Aktivitätsfilter, Zuweisungsabzeichen, eingebettete Formulare und SLA-Timer in jeder Aktivität.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: playbook_experience.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Wenn Sie keine anwenderdefinierte Konfiguration für Ihre Playbook-Experience definieren, wird stattdessen die globale Konfiguration der Playbook-Experience verwendet.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Experiences**.
2. Wählen Sie eine Playbook Experience aus.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Konfigurationen**.
4. Wählen Sie eine Playbook-Konfiguration aus, oder klicken Sie auf **Neu**.

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

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Playbook-Konfiguration“.

Feld	Beschreibung
Aktivitätsstatus anzeigen	Option zum Anzeigen des Status der Aktivität auf der Aktivitätskarte, um dem Benutzer eine Orientierung zu geben
Filterfelder	Liste der Feldnamen, die in einem Dropdown-Filter oben im Playbook angezeigt werden. Beispiel: assigned_to oder state. Trennen Sie die einzelnen Feldnamen durch ein Komma. Feldwerte stammen aus dem einer Aktivität zugeordneten Datensatz.
Nach Playbook-Kartenstatus filtern	Option zum Einschließen von Aktivitätsstatus in den Dropdown-Filter. **Hinweis:** Der Status einer Aktivität entspricht nicht dem Status des zugehörigen Datensatzes.
Zu Feld zugewiesen	Feld zum Ausfüllen des Abzeichens „Zugewiesen an“ und des Avatars, das auf jeder Playbook-Karte angezeigt wird. Der Feldwert stammt aus dem zugeordneten Datensatz der Aktivität.
Max. Formularfelder auf Karte	Maximale Anzahl von Formularfeldern in einer Playbook-Karte. Formulare, die diese Größe überschreiten, werden stattdessen in einem Modal gerendert.
Erste priorisierte Karte erweitern	Erweitern Sie die erste priorisierte Karte in jeder Phase des Playbooks.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Priorität dieser Konfiguration in Bezug auf andere übereinstimmende Konfigurationen in dieser Playbook-Experience bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher wird sie gegenüber einer anderen Konfiguration ausgewählt. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.
Aktiv	Option zum Aktivieren Ihrer Playbook-Konfiguration.
Anwendung	Anwendung, für die diese Playbook-Konfiguration gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Playbook-Experience	Playbook-Experience, die dieser Konfiguration zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn

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

Feld	Beschreibung
	Sie das Playbook-Experience-Formular konfigurieren.
Playbook-Tabelle	Tabelle zur Beschränkung dieser Konfiguration auf ein bestimmtes Playbook. Geben Sie die Tabelle an, die das Playbook enthält. Wenn das Playbook mit Prozessautomatisierungs-Designererstellt wurde, wählen Sie Prozessdefinition aus<sys_pd_process_definition> .
Playbook-Datensatz	Playbook-Datensatz, um diese Konfiguration auf ein bestimmtes Playbook zu beschränken. Wählen Sie einen Datensatz aus der Tabelle aus, die im Feld **Playbook-Tabelle** angezeigt wird. Wählen Sie beispielsweise eine bestimmte Prozessdefinition aus.
SLA-Konfiguration	Aktivitäten können so konfiguriert werden, dass ein SLA-Timer für den Aufgabendatensatz angezeigt wird, der Aktivitäten zugeordnet ist. Geben Sie einen SLA-Konfigurationsdatensatz an, der verwendet wird, um das richtige SLA auszuwählen, das in diesem Fall angezeigt werden soll. Wenn keine SLA-Konfiguration ausgewählt ist, wird das SLA verwendet, das zuerst verletzt wird. SLA-Konfigurationen umfassen: ◦ Do not show SLA timer (SLA-Timer nicht anzeigen) ◦ Incident Response and Resolution Team (Incident-Reaktions- und Lösungsteam) ◦ Show SLA that will breach first (SLA anzeigen, gegen die zuerst verstoßen wird)
Unzugängliche Datentransparenz	Option zum Ausblenden von Daten oder Aktivitäten, auf die der angemeldete Benutzer nicht zugreifen kann.
Transparenz ausstehender Elemente	Option zum Ausblenden der Aktivitäten oder Phasen, die noch nicht ausgelöst wurden.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Richten Sie zusätzliche Playbook-Aktivitätsüberschreibungenein.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Playbook-Aktivitäts-UIs

Erstellen Sie anwenderdefinierte Aktivitäts-UIs für Ihre Playbook-Aktivitäten.

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

Erstellen Sie Ihre eigenen Aktivitäts-UIs mit UI Builder, um die standardmäßige Anwender-Experience einer Playbook-Aktivität zu überschreiben. UI Builder bietet eine Low-Code-Umgebung zum Erstellen und Aktualisieren von anwenderdefinierten Aktivitäts-UIs. Sie können mehrere UI Builder -Komponenten in einer einzigen Playbook-Aktivität kombinieren. UI Builder verwendet sofort einsatzbereite Aktivitäts-UIs als Vorlage, die Sie anpassen können.

Verwenden Sie UI Builder, um die Anwender-Experience für eine Aktivität in einer Playbook-Experience anzupassen. In UI Builderkönnen Sie:

- Erstellen Sie eine neue Aktivität aus einer leeren UI-Vorlage, die eine Shell einer Karte enthält.
- Erstellen Sie eine neue Aktivität aus einer vorhandenen UI-Vorlage, die Inhalte innerhalb der Shell einer Karte enthält.
- Ordnen Sie Playbook-Aktivitäts-Experience-Eigenschaften Komponenten mit Datenbindung zu.
- Definieren Sie Regeln, um festzulegen, welche Aktivitäts-UI mit welcher Aktivität verwendet werden soll.
- Reflektieren Sie Echtzeitänderungen an Aktivitäts-Experience-Eigenschaften, während ein zugrunde liegender Prozess ausgeführt wird.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Aktivitäts-UIs für das Playbook

Erstellen Sie anwenderdefinierte Aktivitäts-UIs in UI Builder für Playbook-Aktivitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Playbook-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktivitäts-UIs**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

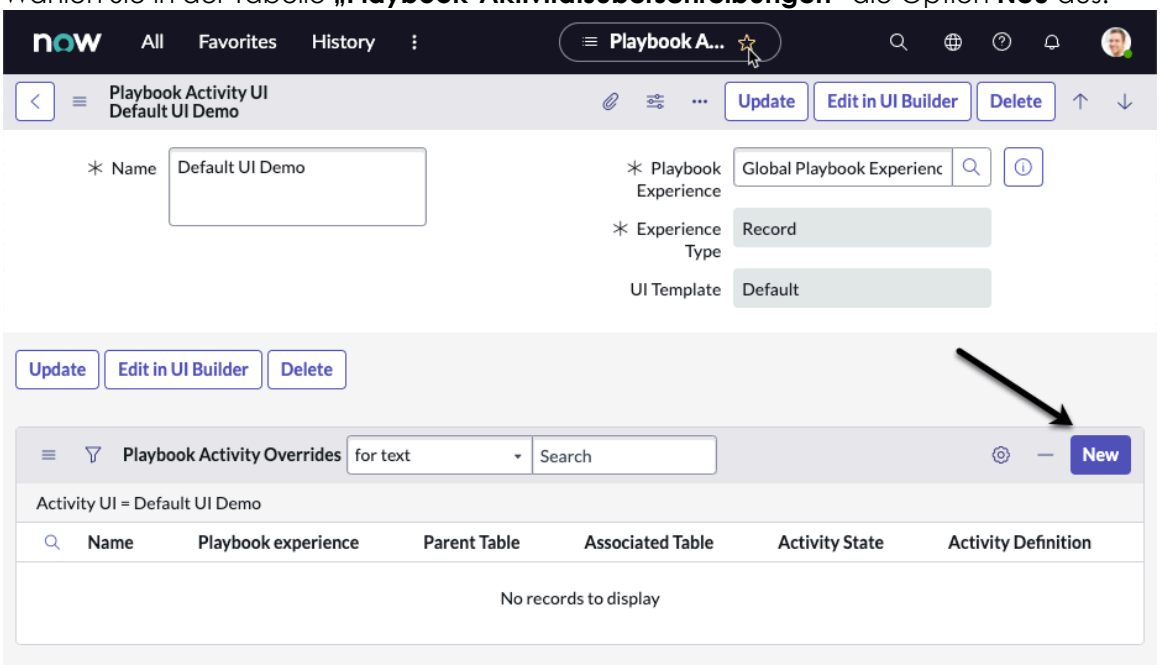
Playbook-Aktivitäts-UI-Formulars

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Aktivitäts-UI.
Playbook-Experience	Wählen Sie die Playbook-Experience aus, in der Sie die Aktivitäts-UI verwenden möchten. Wählen Sie **Globale Playbook-Experience** aus, um Ihre Aktivitäts-UI für alle Playbook-Experiences verfügbar zu machen.
Experience-Typ	Wählen Sie den Experience-Typ aus, den Sie auf die Aktivitäts-UI anwenden möchten. Weitere Informationen zu Experience-Typen finden Sie unter Experience-Typen .
UI-Vorlage	Wählen Sie die UI-Vorlage aus, die Sie für Ihre Aktivitäts-UI klonen möchten. Die **leere** Vorlage wird angewendet, wenn keine UI-Vorlage ausgewählt ist. Wenn Sie eine UI-Vorlage mit einem Experience-Typ auswählen, der sich von

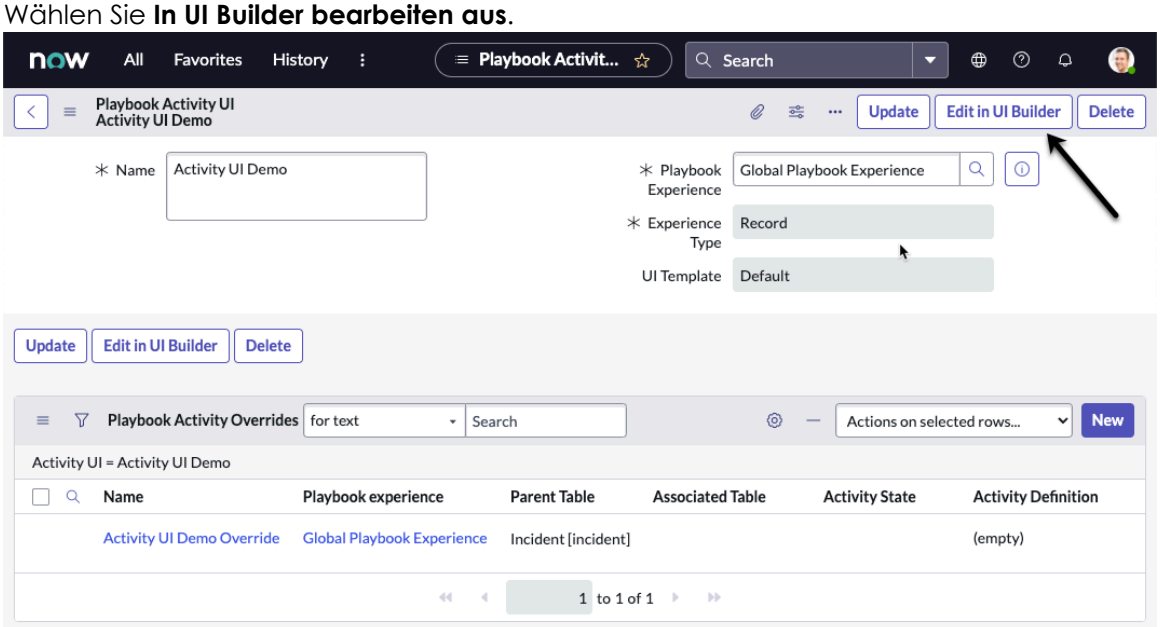
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	dem Experience-Typ Ihrer Aktivitäts-UI unterscheidet, ist sie ohne zusätzliche Änderungen möglicherweise nicht vollständig kompatibel.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Aktivitäts-UI aus der Liste aus.
6. Wählen Sie in der Tabelle **„Playbook-Aktivitätsüberschreibungen“** die Option **Neu** aus.

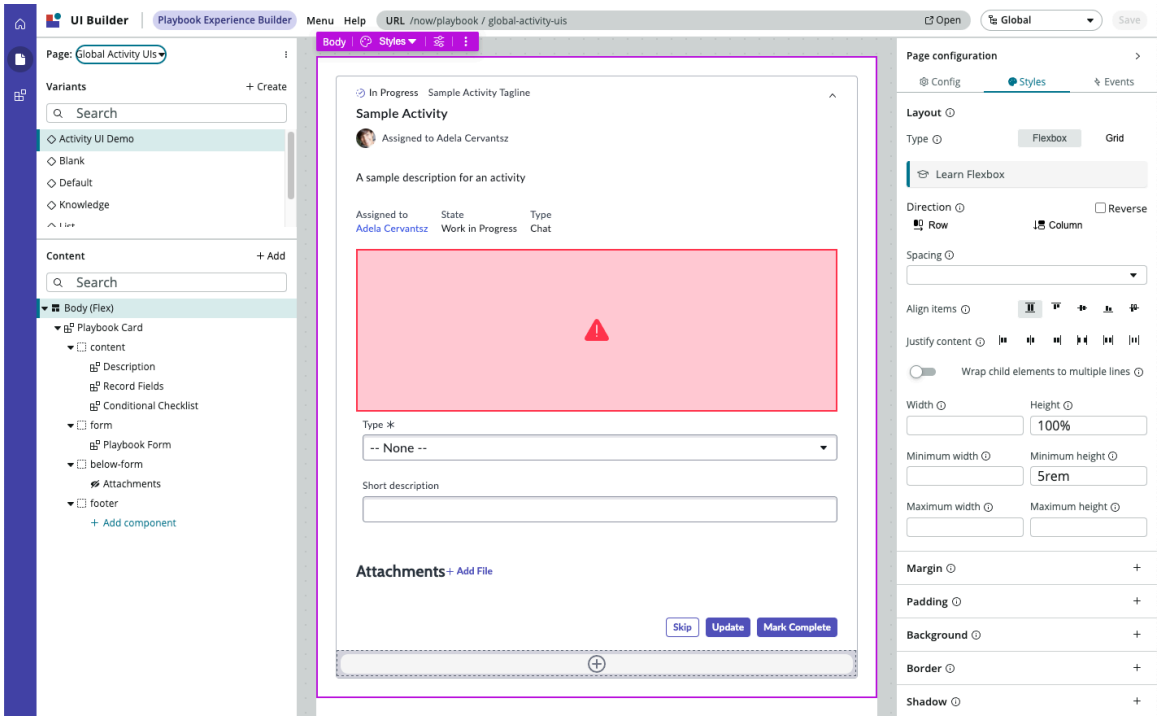


7. Füllen Sie das Formular „Aktivitätsüberschreibung“ aus, um anzugeben, wann Ihre Aktivitäts-UI die Standard-Aktivitäts-UI überschreiben soll.
   Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Aktivitätsüberschreibungen einrichten.
8. Wählen Sie **In UI Builder bearbeiten aus**.



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

Ergebnisse
UI Builder wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet und zeigt Ihre Aktivitäts-UI an. Ändern Sie Ihre anwenderdefinierte Aktivitäts-UI mit UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .



Konfigurieren Sie Aktivitäts-UIs mit UI Builder

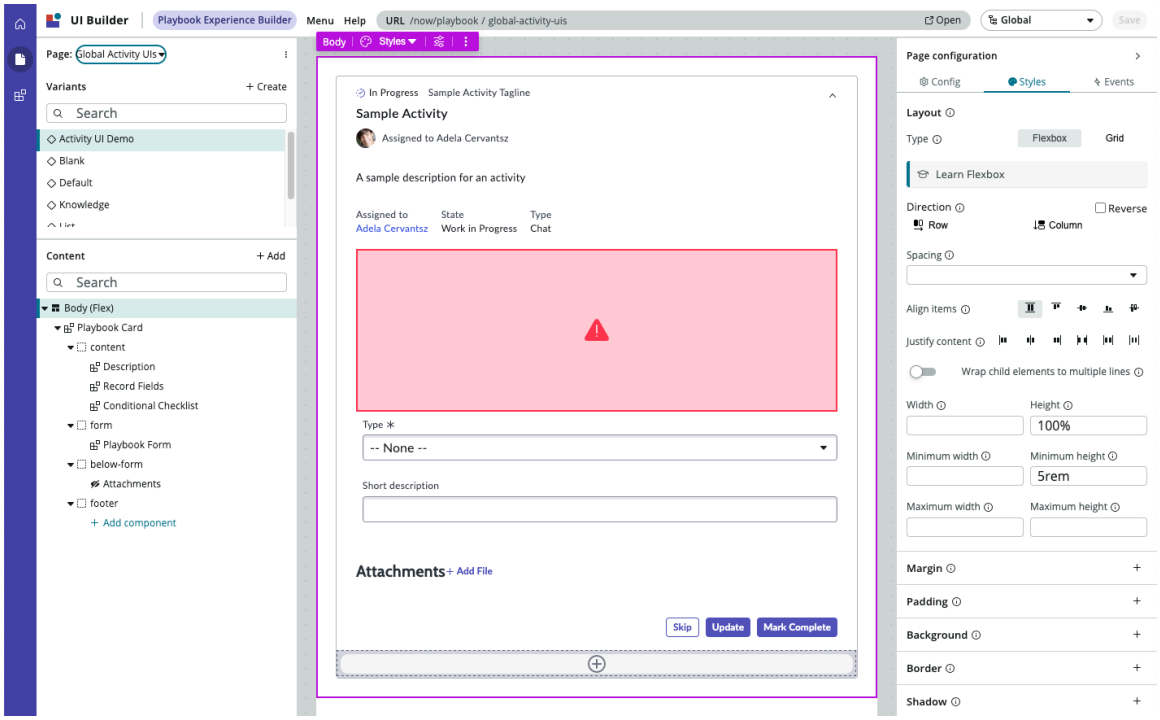
Sie können Aktivitäts-UIs mit UI Builder auf folgende Weise anpassen.

Verwenden Sie UI-Vorlagen in UI Builder

Aktivitäts-UIs werden in UI Builder als UI-Vorlage geöffnet, die Sie beim Erstellen einer anwenderdefinierten Aktivitäts-UI ausgewählt haben. Jede UI-Vorlage enthält vorkonfigurierte Komponenten, die in UI Builderangepasst werden können. Beispielsweise bietet die Standardaktivitäts-UI Unterstützung für Folgendes:

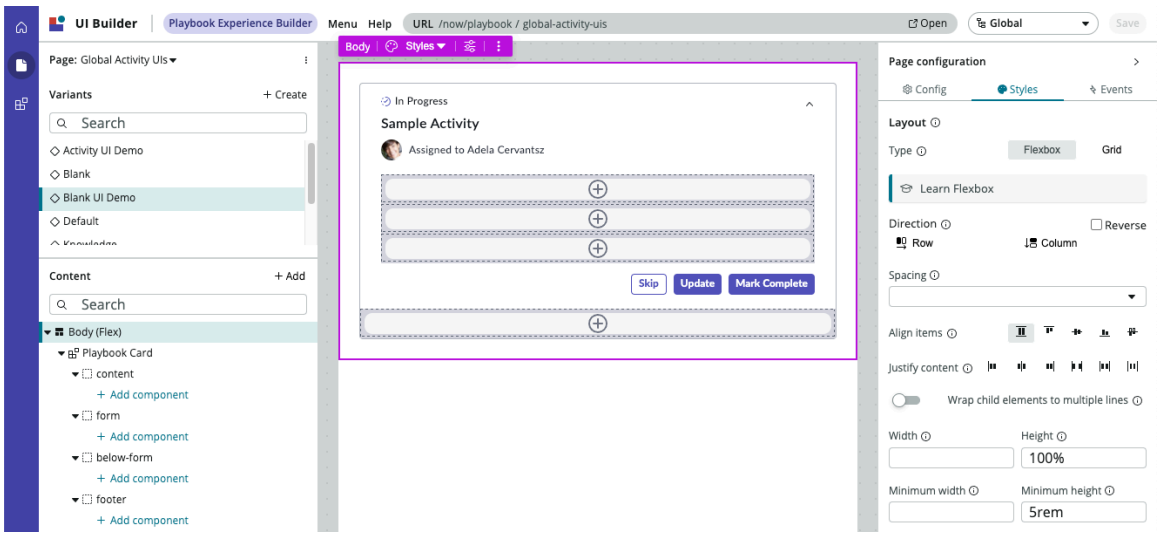
- Rich-Text-Beschreibung
- Gestapelte Bezeichnungswertpaare für Datensatzfelder
- Prüfliste (Bedingung der ausgewählten Eigenschaft „Prüflisten-Experience anzeigen“)
- Formular
- Anhänge
- Footer

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



Wenn Sie keine UI-Vorlage ausgewählt haben, zeigt UI Builder eine leere Playbook-Karte an, die die äußere Shell der Karte enthält. Alle Vorlagen, einschließlich der leeren Vorlage, enthalten Folgendes:

- Aktivitätsbezeichnung
- Aktivitätsstatus
- SLA-Timer
- Footer
- Deklarative Aktionen

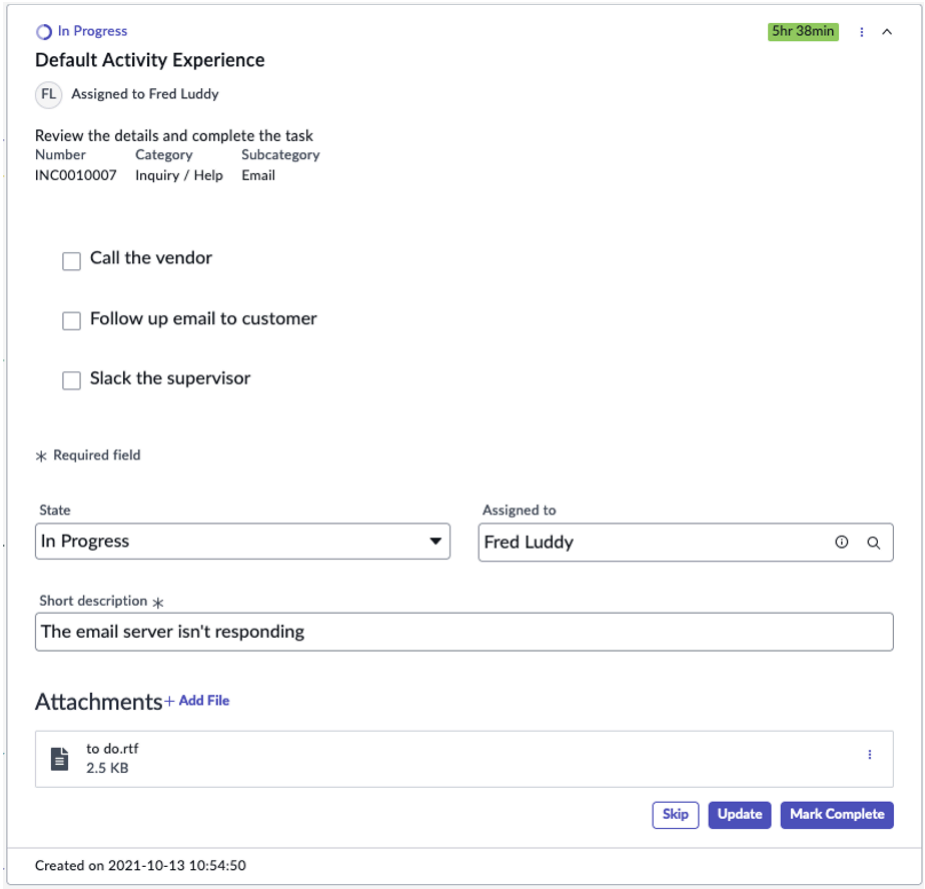


Sofort einsatzbereite Aktivitäts-UIs

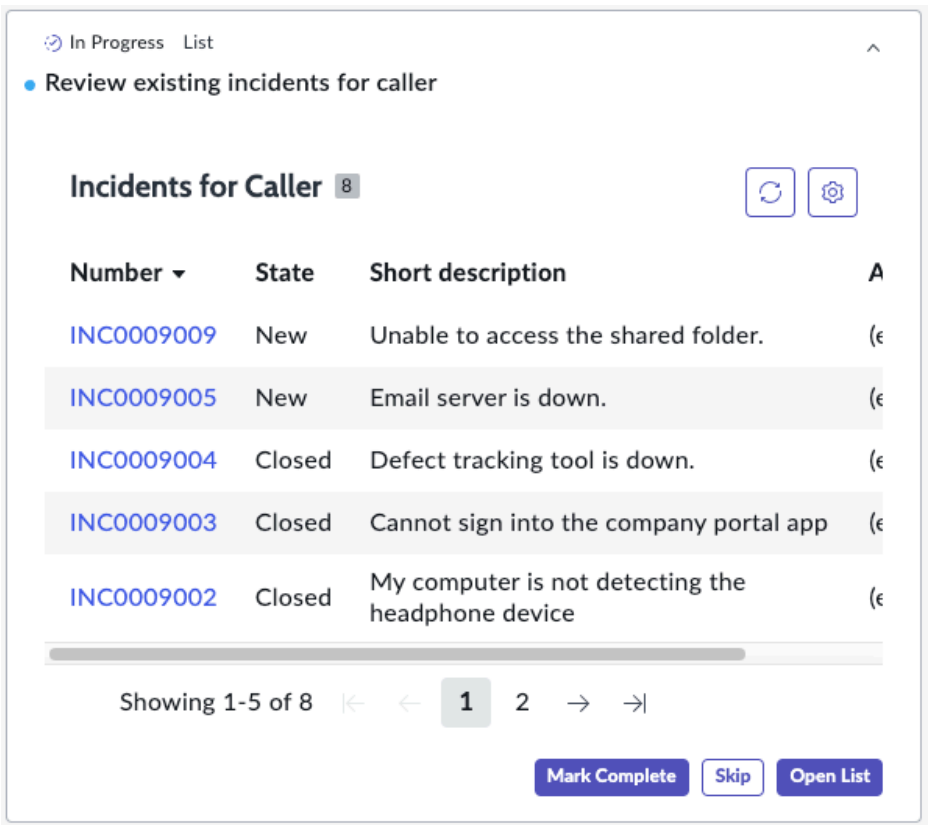
Playbook enthält die folgenden Aktivitäts-UIs:

Standard

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

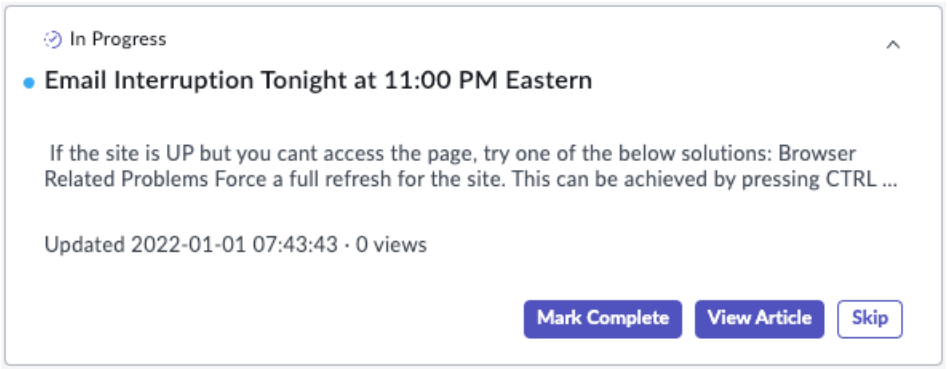


Liste

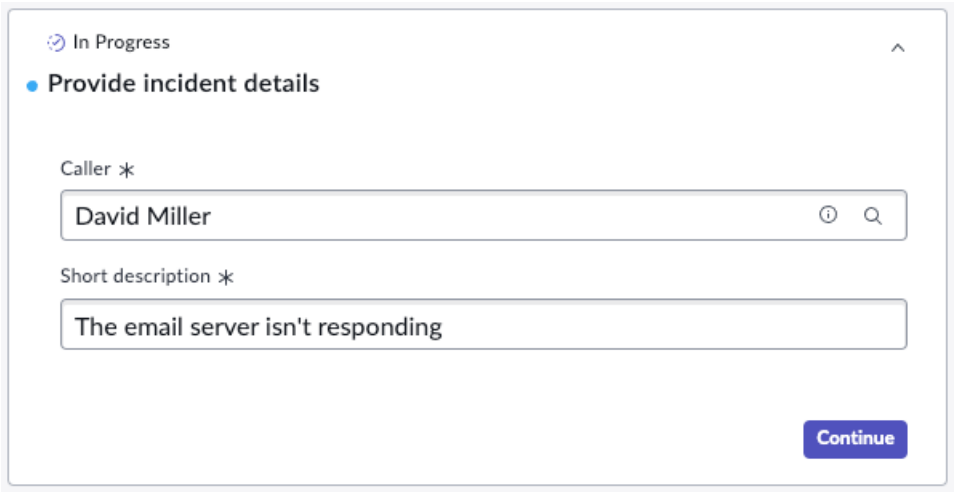


Wissen

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



Datensatzgenerator



Fügen Sie Ihrer Aktivitäts-UI Inhalte hinzu

Im Bereich **Inhalt** werden die Komponenten in Ihrer Aktivitäts-UI angezeigt. Alle Aktivitäts-UIs enthalten die Komponente „Playbook-Karte“ als äußerste Komponente, die die gesamte Aktivitäts-UI umschließt.

Sie können jedem der Playbook-Kartensteckplätze Komponenten hinzufügen:

Playbook-Kartensteckplatz	Beschreibung
Inhalt	Fügen Sie allgemeine Inhalte hinzu, die auf der Playbook-Karte angezeigt werden sollen.
Formular	Der Slot „Formular“ ist für die Komponente „Playbook-Formular“ reserviert. Formulare werden in einem Modal angezeigt, wenn sie zu groß sind, um in eine Playbook-Karte zu passen
Unterhalb des Formulars	Fügen Sie den Inhalt, den Sie anzeigen möchten, unter dem Formular hinzu.
Footer	Fügen Sie den Inhalt hinzu, der in der Kartenfußzeile angezeigt werden soll.

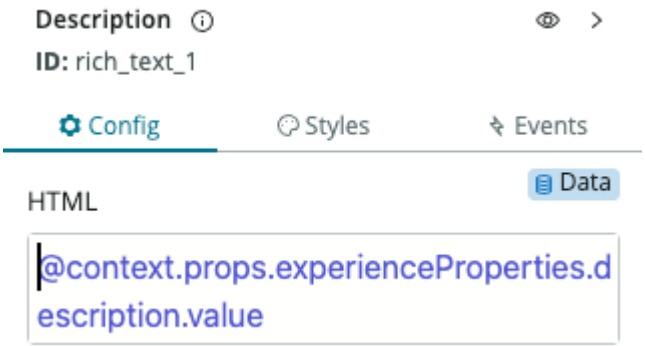
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Binden Sie Daten an Ihre Aktivitäts-UI

Verwenden Sie die Datenbindung in UI Builder, um Eigenschaften der Playbook-Experience an Ihre Aktivitäts-UI zu binden. Diese Playbook-Experience-Datenressourcen stellen Ihre Daten dynamisch für die Komponenten in Ihrer Aktivitäts-UI bereit.

Jede Aktivitäts-UI hat einen Experience-Typ, der eine Sammlung von Experience-Eigenschaften definiert, die von Prozessautomatisierungs-Designerzur Laufzeit an Ihre Aktivität übergeben werden. Beispielsweise enthält der Experience-Typ „Datensatz“ die Eigenschaft „Formularansicht-Experience“, die bestimmt, welches Formular in einer Playbook-Aktivität angezeigt wird.

Sie finden Datenbindungen auf der Registerkarte **Konfig** des Konfigurationsbereichs in UI Builder.



Beispielsweise ist die HTML-Eigenschaft dieser Rich-Text-Komponente an die Experience-Eigenschaft „Beschreibung“ gebunden. Die Datenbindung hat das folgende Format: **@context.props.experienceProperties.description.value**. Wenn sich die Experience-Eigenschaft für die Beschreibung ändert, wird diese Komponente aktualisiert, um diesen neuen Wert widerzuspiegeln.

UI Builder bietet während der Eingabe Autovervollständigungswerte, um Sie zur richtigen Experience-Eigenschaft zu führen. Die Experience-Eigenschaften, die UI Builder automatisch vervollständigt, um dem Experience-Typ zu entsprechen, den Sie für Ihre Aktivitäts-UI ausgewählt haben. Wenn einem Experience-Typ Experience-Eigenschaften hinzugefügt werden, werden sie automatisch angezeigt.

Zusätzlich zu ExperienceProperties enthält das Objekt @context.props weitere nützliche Daten, an die Sie binden können, z. B. den Aktivitätsstatus oder die parentTable. Beginnen Sie mit der Eingabe von @context.props, um zu sehen, was verfügbar ist.

Weitere Informationen zur Datenbindung in UI Builderfinden Sie unter Datenressourcen in UI Builder .

Zeigen Sie eine Vorschau der anwenderdefinierten Aktivitäts-UIs in an UI Builder

Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer anwenderdefinierten Aktivitäts-UI in UI Builderan. Sie können Beispieldaten bereitstellen, um eine Vorschau auf das Aussehen von Komponenten in einem laufenden Playbook zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Playbook-Administrator oder Aktivitätsautor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

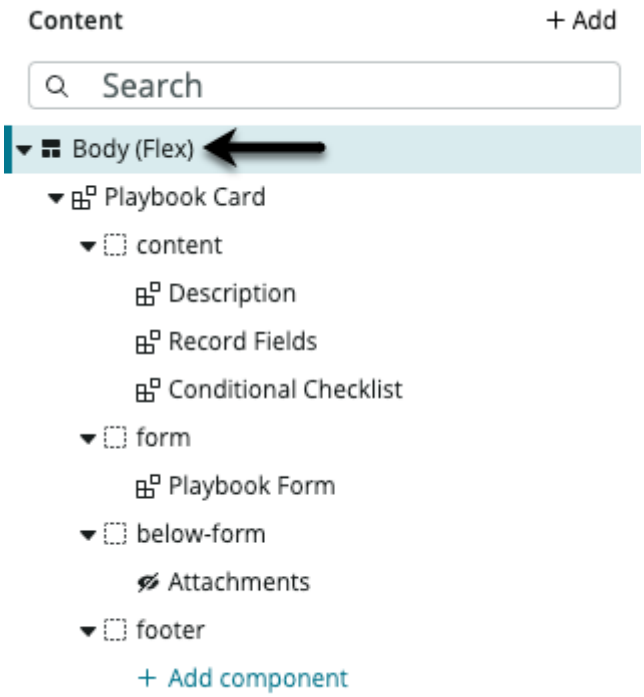
Zeigen Sie eine Vorschau der Aktivitäts-UIs an, die Sie in UI Buildererstellt haben. Ändern Sie die Beispieldaten, um eine Vorschau auf das Aussehen von Aktivitäten in einem laufenden Playbook zu erhalten. Änderungen, die im Konfigurationsbereich in dieser Aufgabe vorgenommen werden, wirken sich nicht auf die Aktivitäts-UI zur Laufzeit aus. Sie wirkt

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

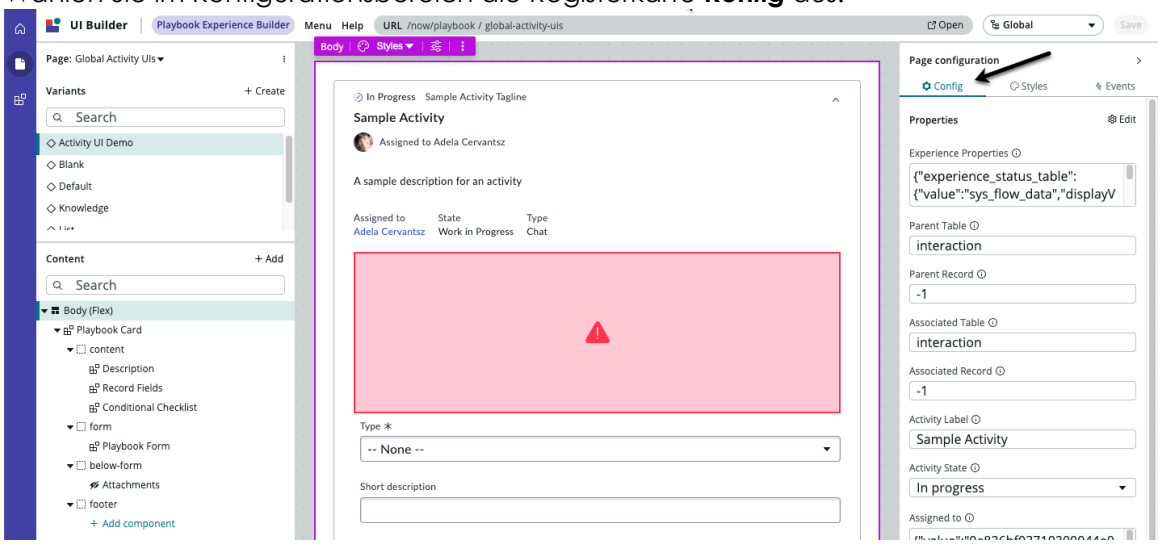
sich nur auf die Vorschau innerhalb von UI Builderaus. Die Laufzeit-Standardwerte für jede Experience-Eigenschaft werden festgelegt, wenn die Experience-Eigenschaft erstellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktivitäts-UIs**.
2. Wählen Sie die Aktivitäts-UI aus, die Sie in der Vorschau anzeigen möchten.
3. Wählen Sie **In UI Builder bearbeiten aus**.
4. Wählen Sie im Inhaltsbereich **Textkörper** aus.



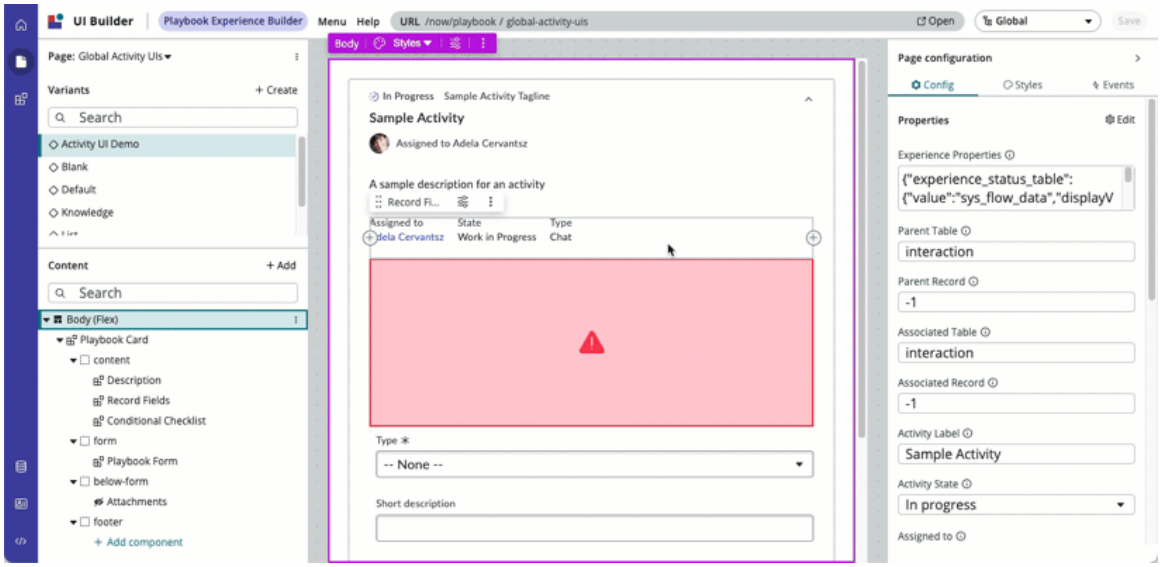
5. Wählen Sie im Konfigurationsbereich die Registerkarte **Konfig** aus.



6. Wählen Sie im Feld **Experience-Eigenschaftendie Option zum Bearbeiten** aus.
   Die Experience-Eigenschaften definieren den Inhalt, den Prozessautomatisierungs-Designer zur Laufzeit bereitstellt. Sie können die bereitgestellten Beispieldaten ändern, um eine Vorschau Ihrer Aktivitäts-UI anzuzeigen. Das Anpassen dieser Daten hat keinen Einfluss darauf, was Ihre Aktivitäts-UI in einem laufenden Playbook anzeigt.

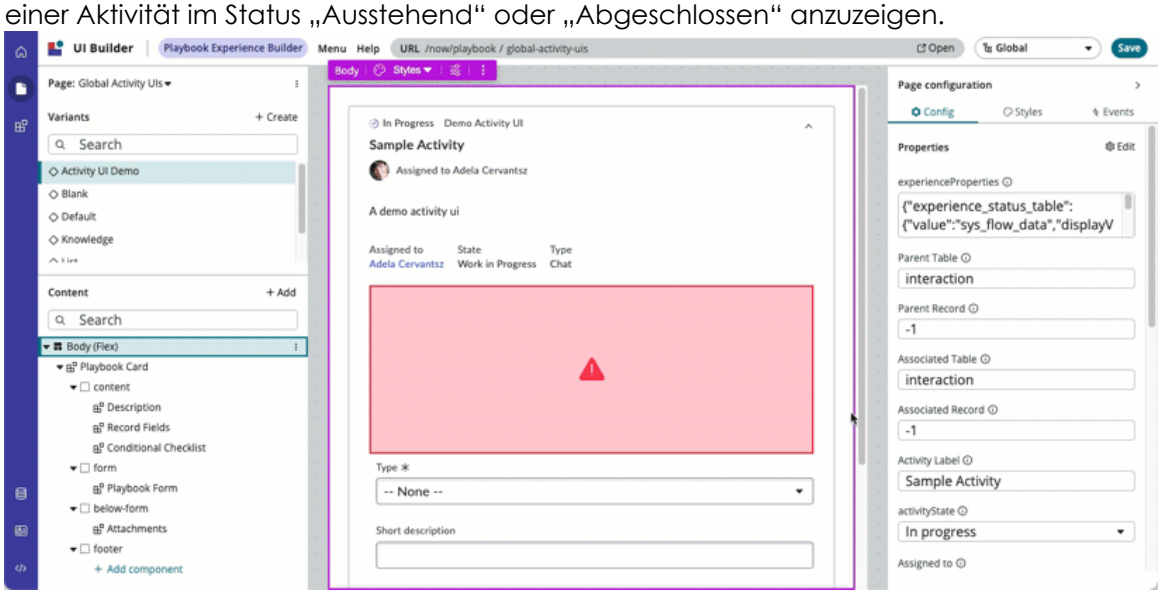
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

7. Bearbeiten Sie die Experience-Eigenschaft JSON.
8. Wählen Sie **Übernehmen**.



9. Sie können die anderen Eigenschaften auf der Registerkarte **Konfig** ändern, um die Aktivitäts-UI anzupassen.

   Sie können beispielsweise den **Aktivitätsstatus** ändern, um eine Vorschau einer Aktivität im Status „Ausstehend“ oder „Abgeschlossen“ anzuzeigen.



10. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

UI Builder zeigt die Änderungen an, die Sie auf der Registerkarte **Konfig** vorgenommen haben.

Playbook-Aktivitätsüberschreibungen einrichten

Erstellen Sie zusätzliche Aktivitätsüberschreibungen, die in der globalen Playbook-Experience definierte Überschreibungen erweitern oder ersetzen. Mit Überschreibungen der Playbook-Aktivität können Sie das Standardanzeigeverhalten einzelner Aktivitäten in Ihrem Playbook überschreiben.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: playbook_experience admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie eine Reihe von Bedingungen angegeben haben, können Sie die UI überschreiben. Mit dieser Überschreibung können Sie den standardmäßig priorisierten Status, die erforderlichen Rollen und die UI-Komponente ändern, die zum Anzeigen übereinstimmender Aktivitäten in einem Playbook für eine bestimmte Playbook-Experience verwendet wird. Standardmäßig werden alle für die globale Playbook-Experience definierten Aktivitätsüberschreibungen verwendet. Sie können diese Datensätze für Ihre Playbook-Experience erweitern oder mit Ihren eigenen Datensätzen überschreiben.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Experiences**.
2. Wählen Sie eine Playbook Experience aus.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **„Aktivitätsüberschreibungen“**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Playbook-Aktivität überschreiben“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Aktivitätsüberschreibung.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Priorität dieser Aktivitätsüberschreibung gegenüber anderen übereinstimmenden Überschreibungen in dieser Playbook-Experience bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher wird sie anderen Überschreibungen vorgezogen. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.
Anwendung	Anwendung für die Aktivitätsüberschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Überschreibung zu aktivieren.
Playbook-Experience	Playbook-Experience, die dieser Aktivitätsüberschreibung zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie die Konfiguration über das Formular „Playbook-Experience“ erstellen.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktivitätsüberschreibung. Diese Beschreibung wird in der Liste „Playbook-Aktivitätsüberschreibungen“ angezeigt und liefert Kontext im Formular.
Experience-Typ	Wählen Sie aus, welche Art von Aktivität Sie überschreiben möchten.

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

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um einen Aktivitätstyp auszuwählen, oder klicken Sie im Formular „Aktivitätstyp“ auf **Neu**, um einen neuen Aktivitätstyp zu erstellen.

6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitpunkt für Anwendung**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Mit diesem Formular können Sie angeben, für welche Aktivitäten diese Überschreibung gilt.

Formular „Wann anzuwenden“

Feld	Beschreibung
Übergeordnete Tabelle	Übergeordnete Tabelle für den Datensatz. Passen Sie die Tabelle für den Eingabedatensatz an, der das Playbook ausgelöst hat.
Bedingungen der übergeordneten Tabelle	Bedingungen, die für den übergeordneten Datensatz ausgewertet wurden, der das Playbook ausgelöst hat.
Aktivitätsstatus	Mit einem bestimmten Aktivitätsstatus abgleichen, z. B. „In Bearbeitung“
Zugeordnete Tabelle	Tabelle, die einer Aktivität zugeordnet ist.
Bedingungen des zugeordneten Datensatzes	Bedingungen, die für den zugeordneten Datensatz der Aktivität ausgewertet wurden.
Experience-Eigenschaftsbedingungen	Bedingungen, die anhand der Aktivitätseigenschaften ausgewertet und durch die Auswahl des Felds **Typ** definiert werden.
Aktivitätsdefinition	Wählen Sie die Aktivitätsdefinition aus, für die diese Aktivitätsüberschreibung gilt.

8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zu überschreibende Elemente**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Mit diesem Formular können Sie angeben, welches Verhalten Sie überschreiben möchten.

Formular für zu überschreibende Elemente

Feld	Beschreibung
UI	UI-Komponente, die zum Rendern übereinstimmender Aktivitäten in Playbook verwendet wird. Wenn keine UI-Komponente ausgewählt ist, wird die Standard-UI verwendet.

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

Feld	Beschreibung
Aktivitäts-UI	Wählen Sie die Aktivitäts-UI aus, die die Standard-UI überschreibt.
Priorisiert	Option zum Priorisieren übereinstimmender Aktivitäten. Wählen Sie **Keine**, **Ja**oder **Nein**aus. Wenn **„Keine“** ausgewählt ist, werden Aktivitäten während der Ausführung priorisiert. Die erste priorisierte Aktivität innerhalb einer Phase wird standardmäßig erweitert. Alle anderen priorisierten Aktivitäten in derselben Phase haben einen blauen Punkt, wenn sie reduziert werden. Ein Abzeichen in der Phasennavigation zeigt an, wie viele priorisierte Aktivitäten sich in jeder Phase befinden.
Erforderliche Rollen	Rollen, die zum Anzeigen von Aktivitäten erforderlich sind, die Ihren Überschreibungskriterien entsprechen. Geben Sie an, ob Anwender alle oder nur eine der aufgeführten Rollen haben müssen, um Aktivitäten in einem Playbook anzuzeigen. Wenn keine Rollen aufgeführt sind, können alle Benutzer Aktivitäten in einem Playbook anzeigen. **Hinweis:** Anwender können ein Playbook nur anzeigen, wenn sie Lesezugriff auf den Eingabedatensatz haben, der das Playbook ausgelöst hat.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie Playbook-Aktionen.

Playbook-Datensatzgenerator

Verwenden Sie den Playbook-Datensatzgenerator, um einen Anwender mithilfe einer Playbook-Experience durch den Datensatzerstellungsprozess zu führen.

Prozessautomatisierungs-Designer erfordert das Erstellen oder Aktualisieren eines Datensatzes, bevor ein Prozess gestartet werden kann. Sie können jedoch den Playbook-Datensatzgenerator verwenden, damit Anwender einen neuen Datensatz mithilfe der Playbook-Experience erstellen können. Anschließend können Sie Ihren Arbeitsbereich oder Ihre Seite UI Builder so konfigurieren, dass anstelle des standardmäßigen neuen Datensatzformulars die Playbook Experience-Komponente des Datensatzgenerators angezeigt wird, wenn ein Benutzer eine neue Datensatzregisterkarte öffnet.

Der Playbook-Datensatzgenerator fügt eine Datensatzgeneratoraktivität als ersten Schritt in eine angegebene Prozessdefinition ein, die mit Prozessautomatisierungs-Designererstellt wurde. Diese Datensatzgeneratoraktivität enthält ein Formular für einen neuen Datensatz. Sobald ein Benutzer das Formular übermittelt hat, wird er zu dem neu erstellten Datensatz

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

weitergeleitet, der jetzt einen laufenden Prozess enthält. Der laufende Prozess führt den Benutzer durch den Rest der Datensatzerstellung. Wenn nach der Übermittlung des neuen Datensatzformulars keine Prozessdefinition ausgeführt wird, löst das Playbook manuell die Prozessdefinition aus, die dem Anwender vor der Datensatzerstellung angezeigt wurde. Anwender bleiben vor und nach der Erstellung des Datensatzes in der Playbook-Experience, um eine nahtlose und geführte Datensatzerstellung zu gewährleisten.

Administratoren können den Namen der Datensatzgeneratoraktivität, die Formularansicht und die Prozessdefinition festlegen, die dem Benutzer angezeigt wird, bevor der Datensatz erstellt wird. Administratoren können optional auch die deklarative Aktion konfigurieren, die zum Senden des Formulars verwendet wird.

Richten Sie Playbook-Datensatzgeneratoren ein

Verwenden Sie den Playbook-Datensatzgenerator, um einen Prozess anzuzeigen, bevor ein Datensatz erstellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Playbook-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Playbook-Datensatzgeneratoren, um Datensätze mit einem Playbook zu erstellen. Service Desk-Mitarbeiter müssen keine Datensätze mehr erstellen, bevor sie ein Playbook anzeigen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Datensatzgeneratoren**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Playbook-Experience-Datensatzgenerator

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die die neue Datensatzseite den Datensatzgeneratoreintrag verwenden soll.
Prozessdefinition	Wählen Sie die Prozessdefinition aus, die angezeigt werden soll, bevor ein Datensatz erstellt wird. Alle Aktivitäten werden als ausstehend markiert. Wenn nach dem Erstellen des Datensatzes kein Prozess ausgeführt wird, löst das Playbook diese Prozessdefinition manuell aus.
Namen für Datensatzaktivität erstellen	Geben Sie einen Namen ein, der in der Datensatzgeneratoraktivität angezeigt werden soll, die als erster Schritt in die angegebene Prozessdefinition eingefügt wurde.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzgenerators.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Priorität dieser Konfiguration in Bezug auf andere Aktivitäten in einer Playbook-Experience

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

Feld	Beschreibung
	bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher wird sie gegenüber einer anderen Konfiguration ausgewählt. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.
Datensatzformularansicht erstellen	Wählen Sie die Formularansicht aus, die für das neue Datensatzformular verwendet werden soll, das in der eingefügten Aktivität eingebettet ist.
Vorlagenfelder	Optionale Feldwerte, die im Formular für einen neuen Datensatz vorab ausgefüllt werden können.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Sie können die Schaltfläche **„Fortsetzen“,** die dem Playbook-Datensatzgenerator zugeordnet ist, mit Ihren eigenen anwenderdefinierten Bedingungen, Bezeichnungen und Farben überschreiben, indem Sie eine neue deklarative Aktion erstellen. Verwenden Sie den Namen der deklarativen Aktion, die der globalen Playbook-Experience zugeordnet ist, und ordnen Sie sie Ihrer anwenderdefinierten Playbook-Experience zu. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Playbook-Aktionen.

Zeigen Sie die Vorschau eines Playbooks an

Zeigen Sie eine Vorschau von Playbooks in Echtzeit in einer Nicht-Produktionsumgebung an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pd_author, pd_operator, pd_trigger_author, pd_content_author, pd_shared.admin, playbook.admin, pd_shared.user oder playbook_experience.admin

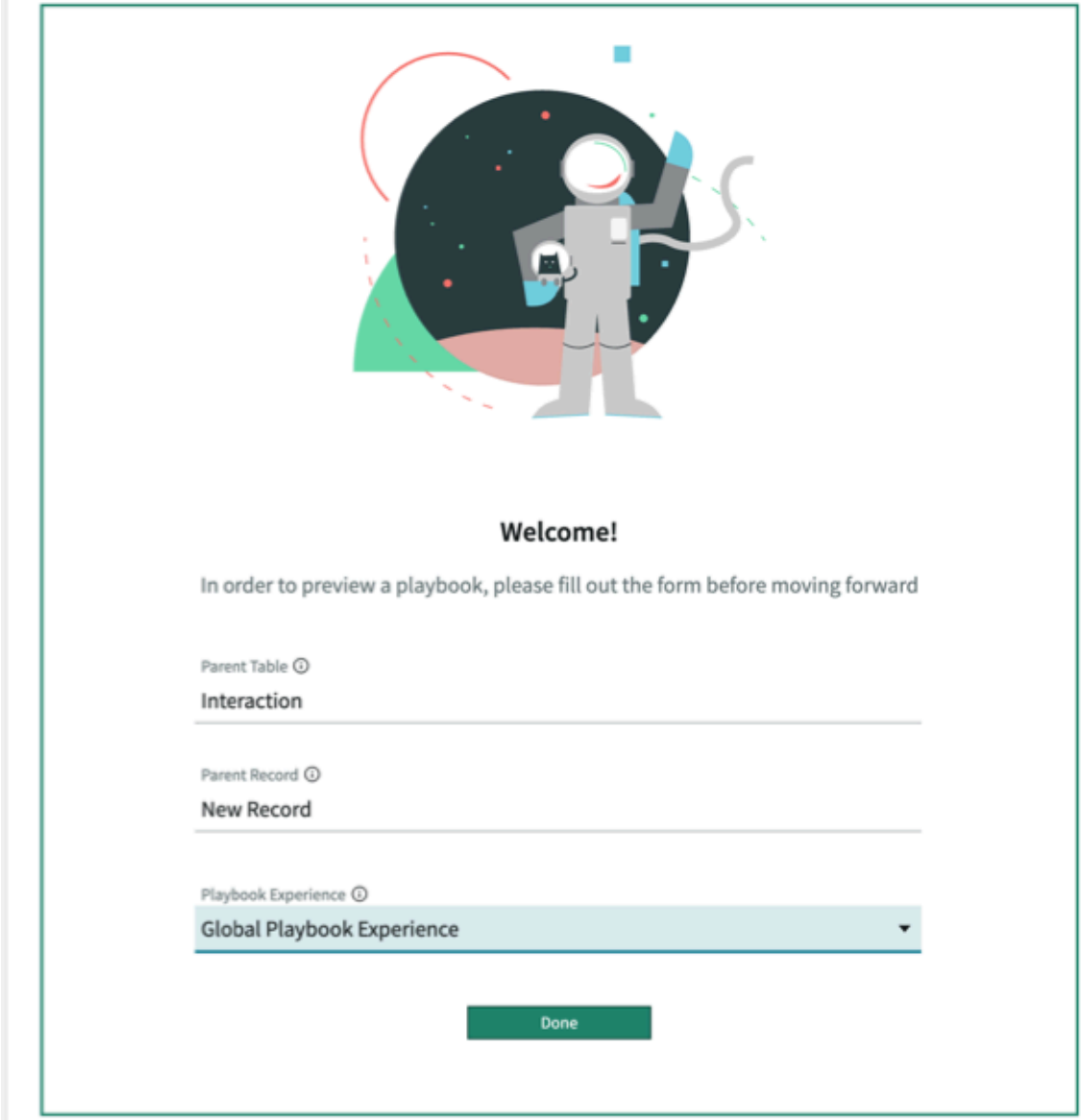
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die Playbook-Vorschau, um in Prozessautomatisierungs-Designer oder HR Lifecycle Events erstellte Prozesse zu testen, einschließlich der folgenden:

- Aktivitätsdefinitionen
- Deklarative Aktionen
- Datensatzgenerator-Konfigurationen
- Konfigurationen der Playbook-Experience
- Aktivitätsüberschreibungen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Vorschau**.
2. Eine neue Browserregisterkarte wird geöffnet.

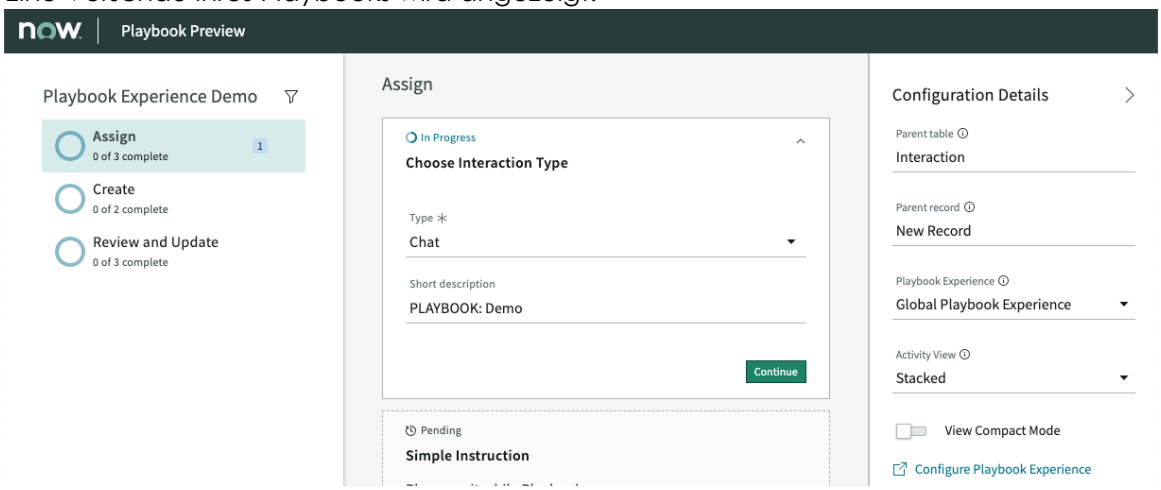
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



3. Wählen Sie eine **übergeordnete Tabelle**aus.
4. Wählen Sie einen **übergeordneten Datensatz**aus.
   Sie können einen vorhandenen Datensatz oder **einen neuen Datensatz** auswählen, um eine Vorschau des Playbook-Datensatzgeneratorprozesses in der aktuell ausgewählten Tabelle anzuzeigen.
5. Wählen Sie eine **Playbook-Experience**aus.
6. Klicken Sie auf **Erledigt**.

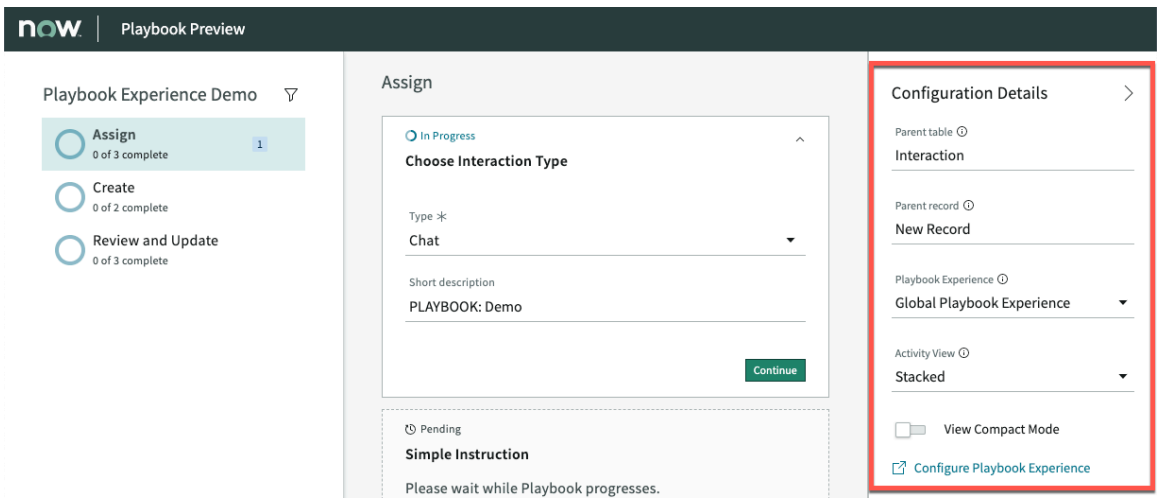
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

7. Eine Vorschau Ihres Playbooks wird angezeigt.



Konfigurationsdetails der Playbook-Vorschau

Passen Sie ein Playbook in der Playbook-Vorschau mit dem Seitenbereich für Konfigurationsdetails an.



Im Seitenbereich „Playbook-Vorschaukonfigurationsdetails“ können Sie die Playbook-Vorschau ändern. Sie können die folgenden Optionen auswählen:

- **Übergeordnete Tabelle** – Wählen Sie die übergeordnete Tabelle aus, die den Datensatz enthält, für den Sie ein Playbook anzeigen möchten.
- **Übergeordneter Datensatz** – Wählen Sie einen übergeordneten Datensatz oder **einen neuen Datensatz**aus
- **Playbook-Experience** – Wählen Sie die Playbook-Experience aus
- **Aktivitätsansicht**: Wählen Sie die Ansicht „Gestapelt“ oder „Fokussiert“ aus
- **Kompaktmodus anzeigen**: Option zur Vorschau Ihres Playbooks im Kompaktmodus.

Die Seitenleiste mit den Konfigurationsdetails für die Playbook-Vorschau wird bei der Vorschau auf ein Playbook automatisch angezeigt. Sie können die Seitenleiste ausblenden, indem Sie auf den Pfeil oben rechts in der Seitenleiste klicken. Wenn die Sidebar nicht verfügbar ist, klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um die Sidebar mit den Konfigurationsdetails zu öffnen.

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

Die Playbook-Vorschau-URL wird aktualisiert, wenn im Seitenbereich für Konfigurationsdetails Änderungen vorgenommen werden. Sie können Playbook-Vorschauen mit Lesezeichen versehen, um in Zukunft einfach auf bestimmte Konfigurationen zugreifen zu können.

Anwenderdefinierte Playbook-Aktionen

Passen Sie Playbook-Interaktionen an, indem Sie Bedingungen einrichten, die Schaltflächen, Dropdownlisten, Listenelemente und anklickbare Symbole hinzufügen. Mit dieser Anpassung können Sie in allen Playbook-Experiences Formulare übermitteln, Datensätze öffnen und Aktivitäten abschließen und überspringen.

Übersicht

Playbook-Aktionen können bei Auslösung Serverskripts ausführen, Client-Aktionen senden oder UI-Komponenten rendern. Bei der Ausführung von Serverskripts wird die Variable current an den zugehörigen Datensatz der Aktivität gebunden. Wenn Sie möchten, dass Client-Aktionen Ereignisse innerhalb von UI Builderauslösen, lesen Sie Konfigurieren Sie UXF-Client-Aktionen für das Playbook.

Flow-Daten-Datensätze (sys_flow_data) werden häufig als zugehörige Datensätze verwendet, um die Konfiguration eines Flows über ein Aktionsserverskript zu steuern. Diese Serverskripts können den Status der Flows auf „Abgeschlossen“ oder „Übersprungen“ festlegen, sodass ein Agent die Logik innerhalb eines Flows direkt beeinflussen kann.

Flow-Datensätze können auch Benutzerdaten von einem Service Desk-Mitarbeiter sammeln, um sie in einem Flow zu verwenden.

Ein zugeordneter Datensatz kann an jede Tabelle gebunden werden. Sie können Ihre eigenen Aktionen definieren, die über diese Standardaktionen hinausgehen, um die gewünschte Geschäftsprozess-Workflow-Logik zu erreichen.

Sie können die Funktion „Speichern und dann“ für alle Nicht-Server-Skriptaktionen aktivieren, indem Sie das Kontrollkästchen **Formularfelder erforderlich** aktivieren. Eine Aktion mit der Funktion „Speichern und dann“ übermittelt ein Formular, führt Client-Skripts und Validierungen von Geschäftsregeln aus und führt die Aktion aus, sobald der Datensatz erfolgreich gespeichert wurde. Die Aktion wird nicht ausgeführt, wenn eine Validierungs- oder Geschäftsregel das Speichern des Datensatzes verhindert. Standardmäßig löst dies die UI-Aktion **„sysverb_ws_save“** zum Senden des Formulars aus. Dies kann jedoch durch Angabe einer anderen UI-Aktion in einer Eigenschaft **„uiActionName“** der Nutzlast der Client-Aktion überschrieben werden.

Standardaktionen

Die folgenden Standardaktionen werden in Playbook unterstützt.

Aktionsname	Beschreibung
Überspringen überspringen_Anweisungen	Überspringt einen anweisungsbezogenen Prozessschritt
Überspringen überspringen_email	Überspringt das Senden einer E-Mail
Überspringen überspringen_knowledge	Überspringt einen Knowledge-Prozessschritt

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

Aktionsname	Beschreibung
Überspringen überspringen_Update	Überspringt den Prozessschritt „Datensatz aktualisieren“.
Überspringen überspringen_Liste	Überspringt einen Listenprozessschritt
Überspringen überspringen_erstellen	Überspringt einen Prozessschritt der Datensatzerstellung
Als abgeschlossen markieren complete_activity	Markieren Sie eine Aktivität als abgeschlossen
Datensatz erstellen create_record	Erstellt einen neuen Datensatz aus einem neuen Datensatzformular
E-Mail senden send_email	Informiert die Prozessautomatisierung zum Senden von E-Mails
Neu starten „restart_activity“	Startet die Aktivität neu
Überspringen überspringen_Aktivität	Markieren Sie Aktivitäten mithilfe eines Experience-Statusdatensatzes als übersprungen.
Datensatz anzeigen Datensatz anzeigen	Zeigen Sie den aktuellen Datensatz an
Speichern save_record	Aktuellen Datensatz speichern
Genehmiger anzeigen Playbook-Ansicht – Genehmiger	Zeigen Sie die Genehmiger für diesen Datensatz an
Als abgeschlossen markieren mark_complete_knowledge	Markiert einen abgeschlossenen Wissensprozessschritt
Als abgeschlossen markieren markieren_vollständig_Anweisungen	Markiert einen abgeschlossenen Prozessschritt für Anweisungen
Als abgeschlossen markieren mark_complete_list	Markiert einen Listenprozessschritt als abgeschlossen
Als abgeschlossen markieren	Markiert den aktuellen Prozess als abgeschlossen

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

Aktionsname	Beschreibung
mark_complete	
Als abgeschlossen markieren save_and_complete_activity	Speichern Sie den aktuellen Datensatz, und markieren Sie den Prozess als abgeschlossen

Passen Sie Playbook-Aktionen an

Passen Sie Playbook-Aktionen mithilfe von Formularen, Bedingungen und Skripts, Komponenten oder Client-Aktionen an. Mit dieser Anpassung können Anwender Formulare übermitteln, Datensätze öffnen sowie Aktivitäten abschließen und überspringen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook_experience.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Standardaktionen können nicht bearbeitet werden. Diese Aktionen werden als schreibgeschützt angezeigt.
- Aktionen können nur für einen Datensatz ausgeführt werden.

Prozedur

1. Erstellen Sie die Aktion, und geben Sie Details an.

   a. Navigieren zu **Playbook-Experience** > **Aktionen Playbook-Aktionen**, **Phasenaktionen**oder **Aktivitätsaktionen**.

   b. Wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue zu erstellen.

   Hinweis: Eine Liste der Standardaktionen finden Sie unter Playbook-Aktionen.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der durch die Aktion erstellten Schaltfläche angezeigt wird.
Aktionsname	Name für Ihre Aktion, der in der Aktionszuweisungsliste angezeigt wird. Eine Aktionszuweisung überschreibt andere mit demselben Namen.
Implementiert als	Typ der Aktion, die implementiert wird. Beispiel: UI-Komponente.
Geben Sie die UI-Komponente an	Wenn das Feld **Implementiert als** auf UI-Komponente festgelegt ist, gibt dieses Feld eine UI-Komponente an, die angezeigt wird, wenn die Aktion ausgelöst wird.

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

Feld	Beschreibung
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über eine Schaltfläche oder ein Symbol bewegt.
Symbol	Symbol, das auf der Aktivitätskarte angezeigt wird.
Render-Modus	Rendermodus auf einer Playbook-Karte. Geben Sie an, wie die Aktion auf der Playbook-Karte gerendert wird. **Wählen Sie Schaltfläche**, **Header-Dropdown**oder **Header-Symbol**aus.
Schaltflächentyp	Schaltflächentyp, der in der Playbook-UI angezeigt wird. Wählen Sie **Primär**, **Sekundär**oder **Tertiär**aus.
Formularfelder erforderlich	Option, die kommuniziert, dass für die Aktion Daten vom Anwender erforderlich sind, um fortzufahren Dieses Feld wird in der Playbook-Experience-UI auf folgende Weise verwendet. **i.** Wenn eine Aktivität ein Formular enthält, das zu groß für eine Karte ist, wird das Formular in einem modalen Element ausgeblendet. **ii.** Wenn eine Aktivität ein Formular enthält, aber keine Aktionen aufweist, für die Formularfelder erforderlich sind, wird das Formular nicht gerendert. Stattdessen werden die Felder im Formular als gestapelte Sammlung von Bezeichnungswertpaaren gerendert. Dieses Feld kann durch Erstellen eines anwenderdefinierten Aktivitäts-Renderers überschrieben werden.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktion, die in der Liste „Aktionszuweisungen“ angezeigt wird.
Anwendung	Anwendung für die Aktionszuweisung.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, dem die Playbook-Aktion zugeordnet ist. Beispiel: ServiceNow® ITSM oder HR. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht erforderlich.
Tabelle	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten mit dieser zugeordneten Tabelle zu beschränken.
Ansicht	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten in dieser Formularansicht zu beschränken.

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Priorität dieser Aktion in Bezug auf übereinstimmende Aktionen mit demselben Namen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie für andere Aktionen ausgewählt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie andere Aktionen mit Ihren eigenen überschreiben. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.

2. Richten Sie Bedingungen für die Aktion ein.

a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bedingungen**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Bedingungen“.

Feld	Beschreibung
Skriptbedingung	Skriptbedingung für die Aktionszuweisung. Geben Sie `sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordConta` Mit diesem Skript können Sie ein Playbook nur anzeigen, wenn der Datensatz eine Prozessausführung ausgelöst hat. **Hinweis:** Das Hinzufügen von Abfragen mit mehreren Verknüpfungen kann die Leistung beeinträchtigen.
Clientbedingungen	Wählen Sie Bedingungen aus, um Kollisionen basierend auf Ihrem Anwendungsfall zu begrenzen.
Datensatzbedingungen	Wählen Sie Bedingungen aus, um Kollisionen basierend auf Ihrem Anwendungsfall zu begrenzen.
Erforderliche Rollen	Rollen zum Einschränken des Playbook-Zugriffs.
Erfordert Erstellzugriff	Optionen, um Erstellzugriff zu erfordern.
Erfordert Lesezugriff	Option zum Erfordern des Lesezugriffs.
Erfordert Schreibzugriff	Optionen, um Schreibzugriff zu erfordern.
Erfordert Löschzugriff	Optionen, um Löschzugriff zu erfordern.

3. Wenn im Feld **Implementiert alsServerskript** ausgewählt ist, geben Sie ein Skript für die Aktion an.

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

- Serverskripts können mithilfe der Variablen *Current* auf den zugeordneten Datensatz einer Aktivität verweisen.
- Durch einen Aufruf von *current.update()* wird der zugeordnete Datensatz mit Werten aktualisiert, die der Anwender aus eingebetteten Formularen auf Playbook-Karten bereitstellt.

4. Wenn **Client-Aktion** im Feld **Implementiert als** ausgewählt ist, geben Sie optional die Nutzlastzuordnung auf der Registerkarte **Aktionsattribute** an.

   Mit der Nutzlastzuordnung können Sie Teile der von Client-Aktionen gesendeten Nutzlast überschreiben. Beispielsweise können Sie mit der Clientaktion „Datensatzvorschau anzeigen“ einen Datensatz auf einer neuen Registerkarte Arbeitsbereich öffnen. Mithilfe der Nutzlastzuordnung können Sie eine zugehörige Elementregisterkarte angeben, die beim Öffnen des Formulars angezeigt wird. Legen Sie die **defaultTab-Einstellung** fest, um dies zu tun.

5. Wenn **UI-Komponente** im Feld **Implementiert als** ausgewählt ist, geben Sie optional die Attribute der Komponente auf der Registerkarte **Komponentenattribute** an.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenden Sie Playbook-Aktionen auf Playbook-Experiences an

Wenden Sie standardmäßige oder anwenderdefinierte Playbook-Aktionen auf Playbook-Experiences an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: playbook_experience_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Experiences**.
2. Wählen Sie eine Playbook Experience aus.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Aktionszuordnung.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aktionszuweisungszuordnung der Playbook-Experience

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Wählen Sie die deklarative Aktionszuweisung aus
Playbook-Experience	Wählen Sie aus, auf welche Playbook-Experience die Aktion angewendet werden soll
Anwendung	Anwendung, in der die Aktion angewendet wird
Aktivitätsdefinition	Wählen Sie die Aktivitätsdefinition aus, um die Aktion anzuwenden

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

7. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die Registerkarte **Playbook-Experience-Zuordnung**.
8. Stellen Sie sicher, dass die Playbook-Experience der Tabelle hinzugefügt wurde.

Nächste Maßnahme
Integrieren Sie Ihre Playbook-Experience mit Arbeitsbereich.

Konfigurieren Sie UXF-Client-Aktionen für das Playbook

Erstellen Sie Playbook-UXF-Clientaktionen zur Verwendung in UI Builder.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Verwenden Sie UXF-Client-Aktionen, um Ereignisse in UI Builderauszulösen. UXF-Client-Aktionen können in Playbook-, Phasen- und Aktivitätsaktionen verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktionen Playbook-Aktionen**, **Phasenaktionen**oder **Aktivitätsaktionen**.
2. Wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der durch die Aktion erstellten Schaltfläche angezeigt wird.
Aktionsname	Name für Ihre Aktion, der in der Aktionszuweisungsliste angezeigt wird. Eine Aktionszuweisung überschreibt andere mit demselben Namen.
Implementiert als	Wählen Sie **UXF-Clientaktion**aus.
Geben Sie die Client-Aktion an	Wählen Sie das Lupensymbol ( ) und anschließend eine **Client-Aktion**aus.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über eine Schaltfläche oder ein Symbol bewegt.
Symbol	Symbol, das auf der Aktivitätskarte angezeigt wird.
Render-Modus	Rendermodus auf einer Playbook-Karte. Geben Sie an, wie die Aktion auf der Playbook-Karte gerendert wird. **Wählen Sie Schaltfläche**, **Header-Dropdown**oder **Header-Symbol**aus.
Schaltflächentyp	Schaltflächentyp, der in der Playbook-UI angezeigt wird. Wählen Sie **Primär**, **Sekundär**oder **Tertiär**aus.

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

Feld	Beschreibung
Formularfelder erforderlich	Option, die kommuniziert, dass für die Aktion Daten vom Anwender erforderlich sind, um fortzufahren Dieses Feld wird in der Playbook-Experience-UI auf folgende Weise verwendet. **a.** Wenn eine Aktivität ein Formular enthält, das zu groß für eine Karte ist, wird das Formular in einem modalen Element ausgeblendet. **b.** Wenn eine Aktivität ein Formular enthält, aber keine Aktionen aufweist, für die Formularfelder erforderlich sind, wird das Formular nicht gerendert. Stattdessen werden die Felder im Formular als gestapelte Sammlung von Bezeichnungswertpaaren gerendert. Dieses Feld kann durch Erstellen eines anwenderdefinierten Aktivitäts-Renderers überschrieben werden.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktion, die in der Liste „Aktionszuweisungen“ angezeigt wird.
Anwendung	Anwendung für die Aktionszuweisung.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, dem die Playbook-Aktion zugeordnet ist. Beispiel: ServiceNow® ITSM oder HR. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht erforderlich.
Tabelle	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten mit dieser zugeordneten Tabelle zu beschränken.
Ansicht	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten in dieser Formularansicht zu beschränken.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Priorität dieser Aktion in Bezug auf übereinstimmende Aktionen mit demselben Namen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie für andere Aktionen ausgewählt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie andere Aktionen mit Ihren eigenen überschreiben. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Nächste Maßnahme
Implementieren Sie die UXF-Clientaktion für Playbook mit UI Builder.

Integrieren Sie Playbook in Arbeitsbereich

Integrieren Sie das Playbook auf der Registerkarte „Zugehörige Elemente“ oder im kontextbezogenen Seitenbereich in Arbeitsbereich

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Zugehörige Elemente** oder **kontextbezogener Seitenbereich**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung der Registerkarte „Zugehöriges Element“ oder „Kontextbezogener Seitenbereich“.
Aktionsname	Eindeutiger Name für Ihr Element. Dieser Name kann überschrieben werden.
Implementiert als	Wählen Sie **die UI-Komponente**aus.
UI-Komponente angeben	UI-Komponente, die der Aktion zugeordnet ist. Rufen Sie `now-playbook-experience`auf.
Symbol	Symbol, das im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird, um sich von anderen Komponenten zu unterscheiden. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur für den kontextbezogenen Seitenbereich verfügbar.
Anwendung	Anwendung für die Aktionszuweisung.
Arbeitsbereich	Option, ein zugehöriges Element oder einen kontextbezogenen Seitenbereich auf einen bestimmten Arbeitsbereich zu beschränken. Zum Beispiel Mitarbeiterbereich oder HR-Arbeitsbereich.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, in der Sie das zugehörige Element oder den kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen möchten.
Ansicht	Feld, um ein Playbook nur anzuzeigen, wenn diese Formularansicht im übergeordneten Datensatz ausgewählt ist.

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktionszuweisung.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Priorität dieser Aktion in Bezug auf übereinstimmende Aktionen mit demselben Namen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie für andere Aktionen ausgewählt wird. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.
Tooltip	Meldung, die angezeigt wird, wenn die Maus auf die Registerkarte „Zugehöriges Element“ oder das Symbol des kontextbezogenen Seitenbereichs zeigt.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktionszuweisung. Diese Beschreibung wird in der Liste „Aktionszuweisung“ angezeigt und liefert Kontext im Formular.

4. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erweiterte Ansicht**.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Komponentenattribute**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Komponentenattribute“.

Attributname	Beschreibung
playbookExperienceId	ID der zugehörigen Playbook-Experience. Kopieren Sie die sys_id eines Playbook Experience-Datensatzes, und fügen Sie sie ein. **Hinweis:** Wenn keine ID für die Playbook-Experience angegeben wird, wird standardmäßig die globale Playbook-Experience verwendet.
parentSysId	sys_id des zugeordneten übergeordneten Elements. Geben Sie `{{sysId}}` ein, um automatisch die parentSysId des angezeigten Datensatzes zu verwenden.
parentTable	Zugeordnete übergeordnete Tabelle. Geben Sie `{{table}}` ein, um automatisch die parentSysId des angezeigten Datensatzes zu verwenden.
compactMode	Option zum Anzeigen eines Playbooks im Kompaktmodus. Wird normalerweise für den kontextbezogenen Seitenbereich auf „true“ und für das zugehörige Element auf „false“ festgelegt.

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

Attributname	Beschreibung
recordGeneratorQuery	Wird im Mitarbeiterbereich derzeit nicht unterstützt
istNewParentRecord	Legen Sie den Wert auf `{{isNewRecord}}`fest.

Hinweis: Wählen Sie eine andere **UI-Komponente** aus, wenn die Attribute in Ihrem Formular fehlen. Ändern Sie die **UI-Komponente** zurück in **„now-playbook-experience“.** Die Attribute werden dann angezeigt.

7. Klicken Sie auf das Symbol für zusätzliche Aktionen (≡), und wählen Sie **Speichern**aus.
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bedingungen**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Bedingungen“.

Feld	Beschreibung
Skriptbedingung	Skriptbedingung für die Aktionszuweisung. Geben Sie `sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordConta` Mit der Skriptbedingung können Sie ein Playbook nur anzeigen, wenn der Datensatz eine Prozessausführung ausgelöst hat.
Clientbedingungen	Wählen Sie Bedingungen aus, um Kollisionen basierend auf Ihrem Anwendungsfall zu begrenzen.
Datensatzbedingungen	Wählen Sie Bedingungen aus, um Kollisionen basierend auf Ihrem Anwendungsfall zu begrenzen.
Erforderliche Rollen	Rollen zum Einschränken des Playbook-Zugriffs.
Erfordert Erstellzugriff	Option, um Erstellzugriff anzufordern.
Erfordert Lesezugriff	Option zum Erfordern des Lesezugriffs.
Erfordert Schreibzugriff	Option, um Schreibzugriff zu erfordern.
Erfordert Löschzugriff	Option zum Erfordern des Löschzugriffs.

10. Klicken Sie auf das Symbol für zusätzliche Aktionen (≡) und anschließend auf **Speichern**.

Zuordnung des Playbook-Aktivitätsstatus

Verwenden Sie die Playbook-Aktivitätsstatuszuordnung, um den Status einer Playbook-Karte zu überschreiben.

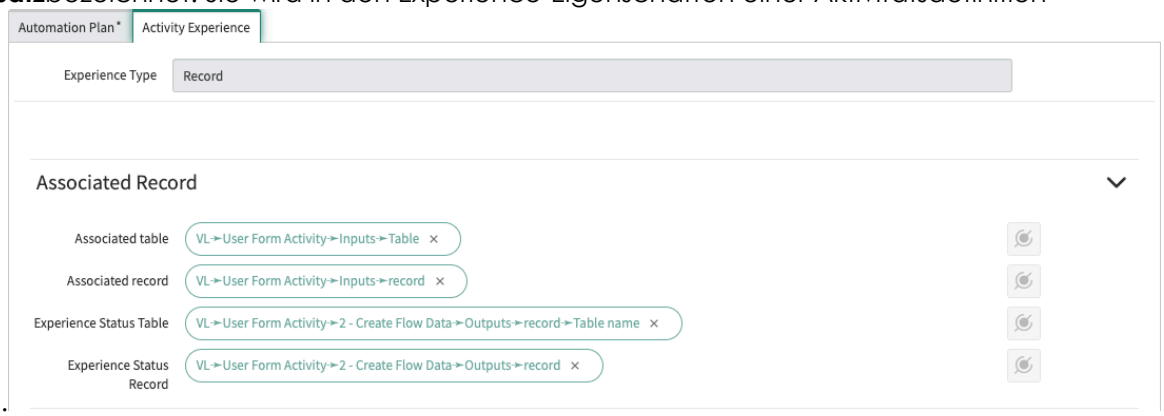
Übersicht

Der Status einer Playbook-Karte ergibt sich standardmäßig aus dem Aktivitätsstatus. Aktivitätsstatus stammen vom Subflow oder der Flow-Aktion, die die Aktivität steuert.

Automatische Übersetzung

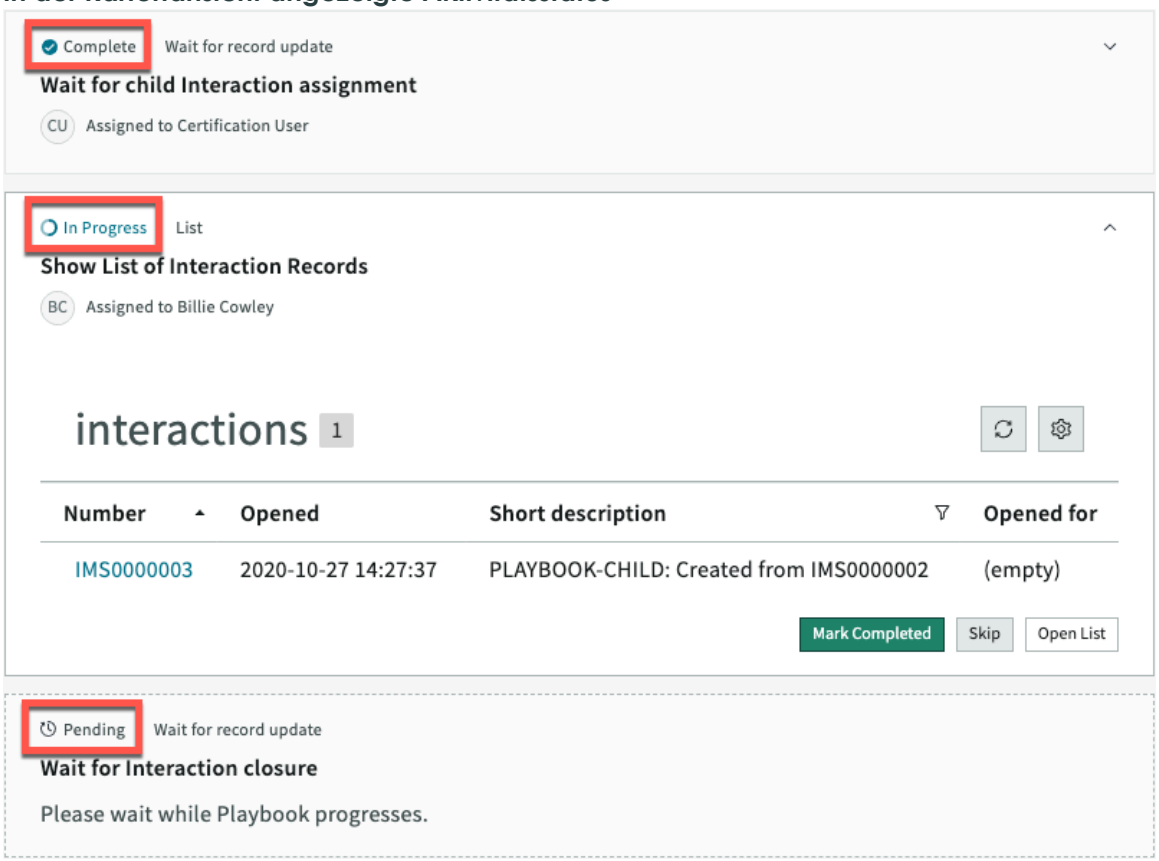
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Autoren von Aktivitätsdefinitionen können einen Datensatz angeben, um den in Playbook-Karten angezeigten Status bereitzustellen. Dieser Datensatz wird als **Experience-Statusdatensatz**bezeichnet. Sie wird in den Experience-Eigenschaften einer Aktivitätsdefinition angegeben.



Jeder Datensatz aus jeder Tabelle kann als Experience-Statusdatensatz verwendet werden. Standardmäßige Aktivitätsdefinitionen verwenden **sys_flow_data-** Datensätze als Experience-Statusdatensatz.

In der Kartenansicht angezeigte Aktivitätsstatus



Standardmäßige Aktivitätsstatus

Sofort einsatzbereite Standardaktivitätsstatus im Datensatz „sys_flow_data“.

Status	Flow-Status
Ausstehend	Flow wurde nicht gestartet
In Bearbeitung	Flow wird ausgeführt

Automatische Übersetzung

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

Sofort einsatzbereite Standardaktivitätsstatus im Datensatz „sys_flow_data“. (Fortsetzung)

Status	Flow-Status
Abgeschlossen	Flow wurde beendet
Übersprungen	Flow wurde aufgrund von Bedingungen übersprungen
Fehler	Flow hat einen Fehler festgestellt

Aktivitätsstatus werden für Folgendes verwendet:

- Bedingungen für deklarative Aktionen
- Überschreibungsbedingungen für Aktivität
- Animationen
- Visuelle Karten-Experience

Ausnahmen

Die Geschäftslogik stimmt nicht immer eins zu eins mit dem Flow überein. Im Folgenden finden Sie Beispiele für Ausnahmen:

- Ein Service Desk-Mitarbeiter klickt auf einer Anweisungskarte auf **Überspringen**. Der Flow wird als abgeschlossen angezeigt, die Geschäftslogik wird jedoch übersprungen.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter klickt auf einer abgeschlossenen Anweisungskarte **auf „Neu starten“**. Der Flow startet den Flow nicht neu, sondern aktualisiert nur den **Flow-** Datensatz.
- Ein Flow wird möglicherweise nie abgeschlossen, wenn eine Aufgabe auf die Eingabe von einem Service Desk-Mitarbeiter wartet, um eine Schleife neu zu starten. Die zugeordnete Aufgabe ist in diesem Status effektiv abgeschlossen.

Playbook-Aktivitätsstatuszuordnungsregeln

Verwenden Sie Zuordnungsregeln für den Aktivitätsstatus, um zu steuern, welcher Aktivitätsstatus auf einer Karte für einen bestimmten Experience-Statusdatensatz angezeigt wird.

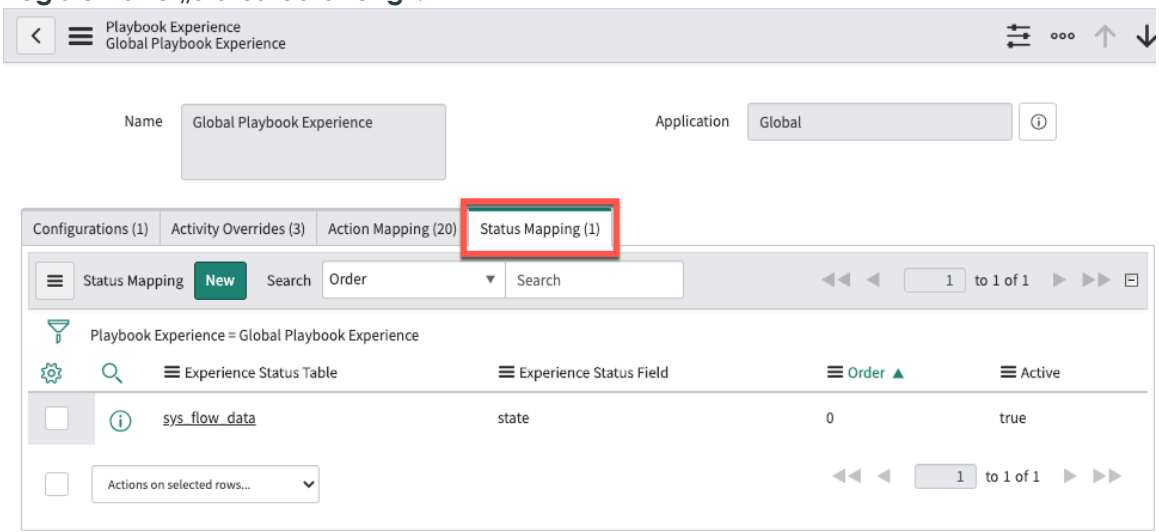
Zuordnungsregeln für den Aktivitätsstatus sind für jede Experience-Statustabelle erforderlich. Diese Regeln bestimmen, wie der Experience-Statusdatensatz aktualisiert wird, wenn ein Playbook-Anwender einen Aktivitätsstatus aktualisiert, z. B. den Abschluss einer Aktivität.

Die sofort einsatzbereite globale Playbook-Experience enthält einen Standardregelsatz für die Tabelle **„sys_flow_data“**. Dieser Regelsatz reicht für die meisten Playbook-Aktivitäten aus, bei Bedarf können jedoch zusätzliche Regeln für anwenderdefinierte Tabellen erstellt werden.

Die Zuordnungsregeln für den Aktivitätsstatus für eine bestimmte Experience-Statustabelle sind für jede Playbook-Experience eindeutig und können in den zugehörigen Registerkarten durch Klicken auf **Statuszuordnung**aufgerufen werden.

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

Registerkarte „Statuszuordnung“.

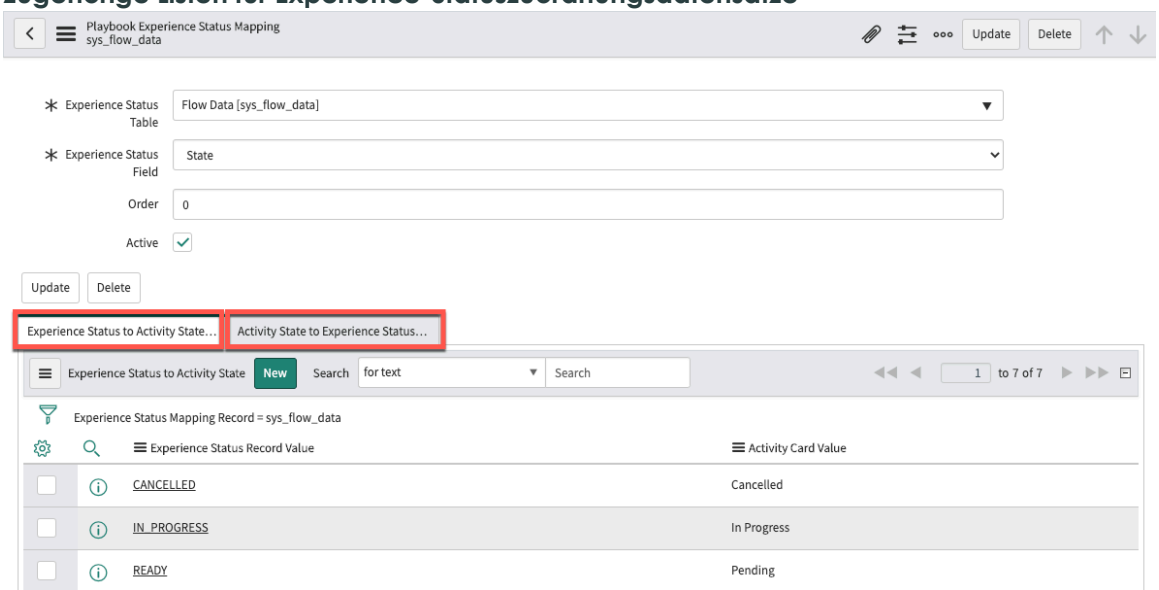


Zuordnungsdatensätze für den Experience-Status

Jeder Experience-Statuszuordnungsdatensatz gibt an, welches Feld in den **Experience-Statustabellen** den **Experience-Statuswert**enthält. Experience-Statuszuordnungsdatensätze haben auch die folgenden zugehörigen Listen.

- Regeln für**den Experience-Status für den Aktivitätsstatus**
- **Aktivitätsstatus für Experience-Statusregeln**

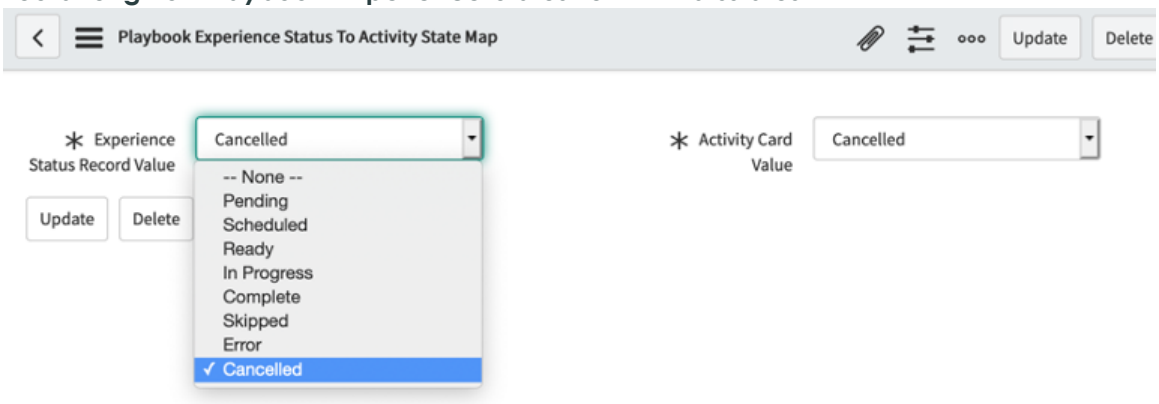
Zugehörige Listen für Experience-Statuszuordnungsdatensätze



Das Formular **„Experience-Status zu Aktivitätsstatus“** steuert, welcher Aktivitätsstatus auf einer Karte für einen bestimmten Experience-Status-Datensatzwert angezeigt wird. Das Formular füllt die Liste **„Wert für Experience-Statusdatensatz“** mit den Auswahlwerten des **Felds „Experience-Status“**aus.

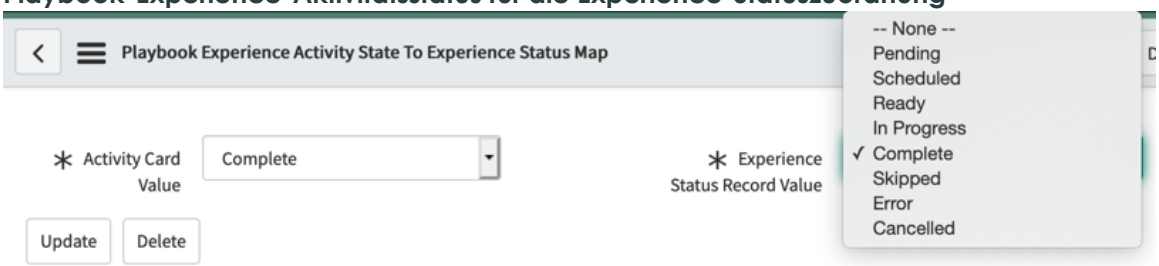
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Zuordnung von Playbook-Experience-Status zu Aktivitätsstatus



Das Formular**„Aktivitätsstatus für Experience-Status“** steuert, wie der Experience-Statusdatensatz aktualisiert wird, wenn ein Playbook-Anwender einen Aktivitätsstatus aktualisiert, z. B. durch Überspringen einer Aktivität. Das Formular füllt die Liste **der Werte für den Experience-Status-Datensatz** mit dem Auswahlwert des **Felds „Experience-Status“**aus.

Playbook-Experience-Aktivitätsstatus für die Experience-Statuszuordnung



Berechtigungen für die Zuordnung des Playbook-Aktivitätsstatus

Es müssen Benutzerberechtigungen zugewiesen werden, damit Service Desk-Mitarbeiter Aktivitäten im Playbook mithilfe der Aktivitätsstatuszuordnung abschließen, überspringen oder neu starten können.

Die Berechtigungen**„Kann abschließen“**, **„Kann überspringen“**und **„Kann neu starten“** werden immer dann bestimmt, wenn eine Aktivität basierend auf den folgenden Bedingungen abgerufen wird:

- **Experience-Statusdatensatz** muss definiert sein
- Anwender müssen Schreibzugriff auf **den Experience-Statusdatensatz**haben
- Für **die Experience-Statustabelle**muss ein Regelsatz für die Aktivitätsstatuszuordnung vorhanden sein
- Der Anwender muss Schreibzugriff auf **das Experience-Statusfeld** für diese Tabelle haben
- Die Zuordnungsregel**„Aktivitätsstatus zu Experience-Status“** muss für den entsprechenden Vorgang vorhanden sein:

Playbook-Aktivitäten	Aktivitätsstatus
Kann abschließen	Abgeschlossen
Überspringen	Übersprungen
Neu starten	In Bearbeitung

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

Wenn die Berechtigungen nicht gültig sind, können Benutzer diesen Vorgang nicht ausführen. Die entsprechenden deklarativen Aktionen, die die Clientbedingungen „ **Kann abschließen“**, **„Kann überspringen“**und **„Kann neu starten“** verwenden, werden nicht angezeigt.

Hinweis: Wenn ein Anwender keinen Lesezugriff auf das **Feld „Experience-Status“** des **Experience-Statusdatensatzes**hat, wird stattdessen der Standardaktivitätsstatus verwendet. Der Standardaktivitätsstatus ist der Status des Flows, der die Aktivität antreibt.

Konfigurieren Sie die Zuordnung des Experience-Status

Konfigurieren Sie die Experience-Statuszuordnung für die Playbook-Statuszuordnung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook_experience.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Experiences** und wählen Sie eine Playbook-Experience aus.
2. Wählen Sie **Statuszuordnung**aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Playbook-Experience-Statuszuordnung“.

Feld	Beschreibung
Tabelle für den Experience-Status	Für welche Experience-Statustabelle diese Zuordnung gilt?
Experience-Statusfeld	Welches Auswahlfeld in der Tabelle enthält den Wert für den Experience-Status?
Reihenfolge	Rangfolge für mehrere Zuordnungsdatensätze in derselben Tabelle
Aktiv	Checkbox, mit der die Statuszuordnungstabelle aktiviert oder deaktiviert wird.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Experience-Status zu Aktivitätsstatus**.
7. Klicken Sie auf **Neu**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zuordnung von Playbook-Experience-Status zu Aktivitätsstatus

Feld	Beschreibung
Datensatzwert für den Experience-Status	Wählen Sie einen Experience-Status aus, der einem Playbook-Aktivitätsstatus zugeordnet werden soll
Aktivitätskartenwert	Wählen Sie einen entsprechenden Playbook-Aktivitätsstatus aus, der auf einer

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

Feld	Beschreibung
	Karte für den angegebenen Experience-Status angezeigt werden soll

9. Klicken Sie auf **Absenden**.
10. Wiederholen Sie die Schritte 7 bis 9, bis alle Werte für jeden möglichen Experience-Status hinzugefügt wurden.
11. Wählen Sie die Registerkarte **Aktivitätsstatus bis Experience-Status**.
12. Klicken Sie auf **Neu**.
13. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Playbook-Experience-Aktivitätsstatus für die Experience-Statuszuordnung

Feld	Beschreibung
Aktivitätskartenwert	Wählen Sie einen Playbook-Aktivitätsstatus aus, der einem Experience-Status zugeordnet werden soll
Datensatzwert für den Experience-Status	Wählen Sie aus, welcher Wert im Experience-Statusdatensatz festgelegt werden soll, wenn ein Playbook-Anwender diesen Aktivitätsstatus einer Aktivität zuweist

14. Klicken Sie auf **Absenden**.
15. Wiederholen Sie die Schritte 12 bis 14, bis alle Werte für jeden möglichen Aktivitätsstatus hinzugefügt wurden.

Löst ein Playbook manuell aus

Verwenden Sie ein Serverskript, um ein Playbook manuell auszulösen.

Lösen Sie die Playbook-Funktion aus

Lösen Sie manuell ein Playbook mithilfe einer Serverskriptfunktion mit dem folgenden Code aus:

```
sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('<scoped
 name>',parentRecord);
```

Ersetzen<scoped name> mit dem bereichsbezogenen Namen Ihres Playbooks. Sie können den bereichsbezogenen Namen finden, indem Sie die Prozessdefinition in der Tabelle **„sys_pd_process_definition“** suchen und die Felder „Name“ und „Anwendungsbereich“ kopieren. Ersetzen Sie `parentRecord` durch den Eingabe-/übergeordneten Datensatz, für den der Prozess ausgeführt werden soll.

Bei einem Fehler löst das Serverskript eine Ausnahme aus. Sie können bei Erfolg eine Infonachricht und bei einem Fehler eine Fehlermeldung hinzufügen.

Hilfsfunktionen

Verwenden Sie die folgende skriptfähige Funktion, um zu bestimmen, ob ein Playbook bereits für einen Datensatz ausgeführt wird, bevor Sie eine UI-Aktion oder eine deklarative Aktion anzeigen, um sie auszulösen.

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

```
sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(parentRecord,
 '<scoped name>')
```

Um alle Playbooks anzuzeigen, die für einen bestimmten übergeordneten Datensatz ausgeführt werden, verwenden Sie den folgenden Code:

```
sn_playbook.PlaybookExperience.getPlaybooksForParentRecord(parentRecord)
```

Diese Informationen können verwendet werden, um zu steuern, wann eine Playbook-Aktion auslösen, z. B. eine UI-Aktion, angezeigt werden soll.

Der folgende Abschnitt zeigt ein Beispiel für die Verwendung der Funktion „Playbook auslösen“ zum Erstellen einer Schaltfläche „Playbook hinzufügen“.

Erstellen Sie eine Playbook-UI-Aktion hinzufügen

Erstellen Sie im Arbeitsbereich eine UI-Aktion „Playbook hinzufügen“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **UI-Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

> **Hinweis:** Andere Felder als die in der folgenden Tabelle erscheinen im Formular, haben jedoch keine Funktion in Arbeitsbereichen. Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern im Formular „UI-Aktionen“ finden Sie unter Richten Sie anwenderdefinierte UI-Aktionen in ein veralteter Arbeitsbereich.

UI-Aktionsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der UI-Aktion. Dies wird auf der Anwenderoberfläche des -Arbeitsbereichs angezeigt, z. B. `Onboarding-Playbook hinzufügen`.
Tabelle	Tabelle, für die die UI-Aktion gilt. Jedes Mal, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle anzeigt, wird diese UI-Aktion angezeigt.
Reihenfolge	Platzierung in der horizontalen Liste der UI-Aktionen. Von links nach rechts werden die Bestellnummern von klein nach groß angezeigt.
Aktionsname	Äquivalent des **Namens**, der in Protokollen und Tabellenspalten angezeigt wird, z. B. „`interaction_add_onboarding`“.
Aktiv	Umschalten, um die UI-Aktion anzuzeigen.
Bei Update anzeigen	Schalten Sie um, um das Update in der **Tabelle**anzuzeigen.

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

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit die UI-Aktion angezeigt wird, z. B. `current.canWrite() && ! sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordConta 'sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo')`.
Skript	Serverseitiges Skript, das die UI-Aktion implementiert.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.

4. Um ein serverseitiges Skript zu erstellen, das die Aktion „Playbook hinzufügen“ implementiert, geben Sie das Skript in das Feld **Skript** ein.

```
try{
 current.update();
 sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('sn_pad_demo.playbook_o
nboarding_demo',current);
 gs.addInfoMessage(gs.getMessage("Onboarding Playbook added to
 Interaction."));
} catch(e){
  gs.addErrorMessage(e.getMessage());
}
```

   Das System ignoriert alle Client-Skripts, die in diesem Feld enthalten sind. Sie können nur das Feld „Client-Skript“ des Arbeitsbereichs für Client-Skripts verwenden. Ersetzen Sie `sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo` durch den bereichsbezogenen Namen Ihres Playbooks. Sie können den bereichsbezogenen Namen finden, indem Sie die Prozessdefinition in der Tabelle **„sys_pd_process_definition“** suchen und die Felder „Name“ und „Anwendungsbereich“ kopieren.

5. Wählen Sie auf der Registerkarte **„Arbeitsbereich“** Folgendes aus: **Arbeitsbereich-Formularschaltfläche**, damit die Schaltfläche „Playbook hinzufügen“ in der Zeile der UI-Aktionen angezeigt wird, oder **Arbeitsbereich-Formularmenü**, damit sie als Liste in der Menüliste angezeigt wird.
6. Erstellen Sie im Feld **Workspace Client Script (Arbeitsbereichs** -Client-Skript) ein arbeitsbereichsspezifisches Client-Skript.
   Für den Arbeitsbereich gelten ähnliche Einschränkungen beim Client-Skripting wie für Serviceportal. Um beispielsweise ein Formular durch Anklicken zu öffnen, können Sie das folgende Client-Skript hinzufügen:

```
function onClick(g_form) {

}
```

Fügen Sie eine Aktion „Playbook abbrechen“ hinzu

Fügen Sie dem Playbook-Aktionsmenü die Aktion „Playbook abbrechen“ hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook_experience.admin

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

Prozedur

1. Erstellen Sie die Abbruchaktion, und geben Sie Details an.

   a. Navigieren zu **Playbook-Experience** > **Aktionen Playbook-Aktionen**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der durch die Aktion erstellten Schaltfläche angezeigt wird. Beispiel: `Playbook abbrechen`.
Aktionsname	Name für Ihre Aktion, der in der Aktionszuweisungsliste angezeigt wird. Beispiel: `cancel_schüler_playbook`. Eine Aktionszuweisung überschreibt andere mit demselben Namen.
Implementiert als	Wählen Sie **Client-Aktion**aus.
Geben Sie die Client-Aktion an	Wählen Sie **Playbook abbrechen aus**.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über eine Schaltfläche oder ein Symbol bewegt.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktion, die in der Liste „Aktionszuweisungen“ angezeigt wird.
Anwendung	Anwendung für die Aktionszuweisung.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, dem die Playbook-Aktion zugeordnet ist. Beispiel: ServiceNow® ITSM oder HR. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht erforderlich.
Tabelle	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten mit dieser zugeordneten Tabelle zu beschränken.
Ansicht	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten in dieser Formularansicht zu beschränken.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Priorität dieser Aktion in Bezug auf übereinstimmende Aktionen mit demselben Namen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie für andere Aktionen ausgewählt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie andere Aktionen mit Ihren eigenen

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

Feld	Beschreibung
	überschreiben. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.

2. Richten Sie Aktionsattribute ein.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Aktionsattribute**.
   b. Wählen Sie in der Dropdown **-Liste „Nutzlastzuordnung“** die Option **„playbookContextId“** aus.
   c. Geben Sie `{{playbook_context_id}}` in das Wertfeld ein.
3. Richten Sie Bedingungen für die Aktion ein.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bedingungen**.
   b. Wählen Sie in der Dropdownliste **„Clientbedingungen“die Option „Playbook-Status wird ausgeführt“** aus.
   c. Wählen Sie **Erfordert Schreibzugriff aus**.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ein Formular in Playbook einbetten

Verwenden Sie die Aktivitätsdefinition **„Anwenderformular“,** wenn Sie ein Formular erstellen, in dem Service Desk-Mitarbeiter entscheiden können, wann eine Aktivität abgeschlossen ist.

Mit der Aktivitätsdefinition **„Anwenderformular“** kann der Prozessverantwortliche eine Tabelle, einen Datensatz, eine Formularansicht, Formularfelder, Anzeigefelder, einen SLA-Timer, eine Prüfliste und Anhänge angeben und automatisch das entsprechende Formular anzeigen.

Das Formular rendert automatisch Folgendes:

- Eine Schaltfläche **„Aktualisieren“**, die den Fortschritt des Service Desk-Mitarbeiters speichert
- Schaltfläche **„Als abgeschlossen markieren** “, mit der Service Desk-Mitarbeiter angeben können, wann sie mit der Aktualisierung des Datensatzes fertig sind und bereit sind, mit dem nächsten Schritt fortzufahren
- Eine Schaltfläche **„Überspringen“**, um zur nächsten Aktivität zu wechseln, ohne das Formular auszufüllen.
- Die Schaltfläche **Neustart** wird angezeigt, sobald die Aktivität vom Service Desk-Mitarbeiter als abgeschlossen markiert oder übersprungen wurde. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Aktivität bei Bedarf neu starten.

Erstellen Sie Ihre eigene anwenderdefinierte Aktivitätsdefinition basierend auf der Aktivitätsdefinition des Anwenderformulars, wenn Sie die Logik anpassen möchten. Der Prozessverantwortliche kann optional die Felder **Zugewiesen an** oder **Zuweisungsgruppe** angeben, um zu steuern, welche Benutzer die Aktivität als abgeschlossen markieren können.

Deklarative Aktionen, für die Formularfelder erforderlich sind

Ein Formular ohne die Schaltfläche zum Senden wird als schreibgeschützt gerendert, damit der Prozessverantwortliche steuern kann, wann ein Service Desk-Mitarbeiter ein Formular ausfüllen kann. Sie können beispielsweise ein Formular konfigurieren, das nur übermittelt werden kann, wenn der Service Desk-Mitarbeiter Mitglied der ITIL-Benutzerrolle ist, die Aktivität der Fortschritt ist und der Incident eine hohe Priorität aufweist. Es müssen alle Bedingungen erfüllt sein, andernfalls bleibt das Formular schreibgeschützt.

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

Erstellen Sie ein Benutzerformular für Playbook

Erstellen Sie ein bearbeitbares Anwenderformular in einem Playbook.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: process_automation.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie einen Prozess aus der Liste aus, oder erstellen Sie einen neuen Prozess.
3. Wählen Sie **Aktivität hinzufügen**aus.
4. Wählen Sie **Global** aus.
5. Wählen Sie **Anwenderformular**aus.
6. Wählen Sie **Aktivität konfigurieren** unter **Aktivitätseigenschaften**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aktivität konfigurieren

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name der Aktivität, die Anwendern im Prozessautomatisierungs-Designer angezeigt werden soll.
Startregel	Wählen Sie aus, wann die Aktivität ausgeführt werden soll.
Spalte	Wählen Sie die Phase aus, in der die Aktivität ausgeführt wird.
Aktivitätsdefinition	Wählen Sie die Aktivitätsdefinition aus.
Beschreibung	Optionale Beschreibung für die Aktivität.
Tabelle	Name der Tabelle, auf deren Datensätze die Aktivität als Eingaben zugreifen kann. Normalerweise ist diese Tabelle entweder die Aufgabentabelle [task] oder die globale Tabelle [global].
Datensatz	Verweis auf den Datensatz, der der Aktivität zugeordnet ist.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die für die Ausführung der mit der Aktivität verknüpften Aufgabe verantwortlich ist.
Zuweisen an	Anwender, der für die Ausführung der mit der Aktivität verknüpften Aufgabe verantwortlich ist.
Formularansicht	Eine UI-Ansicht, die zum Rendern eines Formulars zum Bearbeiten des zugehörigen Datensatzes über deklarative Aktionen verwendet wird.
Formularfelder	Folge denselben Regeln wie **die Formularansicht,** zeigt jedoch nur die Felder an, die in einer durch Kommas

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

Feld	Beschreibung
	getrennten Liste angegeben sind. Die angegebenen Formularfelder müssen sich zur Zugriffssteuerungsliste in der entsprechenden **Formularansicht** befinden. Wenn keine **Formularansicht** angegeben ist, wird die **Formularansicht** verwendet. Felder werden ohne Client-Skriptumgebung gerendert, was bedeutet, dass UI-Richtlinien, Client-Skripts und Feld-Decorators nicht funktionieren. Daher sollte dies nur verwendet werden, wenn das Erstellen einer UI-Ansicht für jede erforderliche Feldkombination für Ihren Anwendungsfall zu aufwändig ist.
Felder anzeigen	Wählen Sie zusätzliche Datensatzfelder aus, die im Anwenderformular angezeigt werden sollen.
Footer	Text, der in der Kartenfußzeile angezeigt wird.
Anhänge anzeigen	Dropdownliste mit Anhängen, die an den übergeordneten Datensatz, den zugeordneten Datensatz oder keine angehängt sind.
SLA anzeigen	Option zum Rendern eines SLA-Timers im Header der Karte für den zugeordneten Datensatz. Das SLA wird entsprechend dem in der Playbook-Konfiguration angegebenen SLA-Konfigurationsdatensatz ausgewählt.
Prüfliste anzeigen	Option zum Anzeigen einer Prüfliste, die an den zugeordneten Datensatz angehängt ist. Prüflisten können bearbeitet werden, und Änderungen werden gespeichert, ohne dass eine deklarative Aktion erforderlich ist.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie den Aktivitätenstrom für das Playbook

Geben Sie Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, den Verlauf für einen übergeordneten Datensatz oder einen zugehörigen Datensatz im Playbook anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: process_automation.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivitätenströme auf Playbook- und Phasenebene zeigen nur den Verlauf für den übergeordneten Datensatz an. Aktivitätsaktionen zeigen den Verlauf zugehöriger Datensätze an.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktionen** und wählen Sie **Playbook-Aktionen**, **Phasenaktionen**oder **Aktivitätsaktionen**aus.
2. Füllen Sie das Formular in den Feldern aus.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der durch die Aktion erstellten Schaltfläche angezeigt wird.
Aktionsname	Name für Ihre Aktion, der in der Aktionszuweisungsliste angezeigt wird. Eine Aktionszuweisung überschreibt andere mit demselben Namen.
Implementiert als	Wählen Sie **UI-Komponente** aus der Liste aus.
UI-Komponente angeben	Geben Sie `now-playbook-activity-stream-modal-connected ein`.
Symbol	Symbol, das auf der Aktivitätskarte angezeigt wird.
Render-Modus	Rendermodus auf einer Playbook-Karte. Geben Sie an, wie die Aktion auf der Playbook-Karte gerendert wird. Wählen Sie Schaltfläche, Header-Dropdown oder Header-Symbol.
Schaltflächentyp	Schaltflächentyp, der in der Playbook-UI angezeigt wird. Wählen Sie **Primär**, **Sekundär**oder **Tertiär**aus.
Formularfelder erforderlich	Option, die kommuniziert, dass für die Aktion Daten vom Anwender erforderlich sind, um fortzufahren Dieses Feld wird in der Playbook-Experience-UI auf folgende Weise verwendet. **a.** Wenn eine Aktivität ein Formular enthält, das zu groß für eine Karte ist, wird das Formular in einem modalen Element ausgeblendet. **b.** Wenn eine Aktivität ein Formular enthält, aber keine Aktionen aufweist, für die Formularfelder erforderlich sind, wird das Formular nicht gerendert. Stattdessen werden die Felder im Formular als gestapelte Sammlung von Bezeichnungswertpaaren gerendert. Dieses Feld kann durch Erstellen eines anwenderdefinierten Aktivitäts-Renderers überschrieben werden.

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

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendung für die Aktionszuweisung.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, dem die Playbook-Aktion zugeordnet ist. Beispiel: ServiceNow® ITSM oder HR. **Hinweis:** Dieses Feld ist nicht erforderlich.
Tabelle	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten mit dieser zugeordneten Tabelle zu beschränken.
Ansicht	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten in dieser Formularansicht zu beschränken.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Priorität dieser Aktion in Bezug auf übereinstimmende Aktionen mit demselben Namen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie für andere Aktionen ausgewählt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie andere Aktionen mit Ihren eigenen überschreiben. In der Regel werden Zahlen im Hunderterbereich verwendet. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktion, die in der Liste „Aktionszuweisungen“ angezeigt wird.

3. Wählen Sie die Registerkarte **Komponentenattribute**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Komponentenattribute“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie einen Aktivitätenstrom anzeigen möchten. ◦ Auf Playbook- und Phasenebene zeigt `{{table}}` einen Aktivitätenstrom für die übergeordnete Tabelle an. ◦ Auf der Aktivitätsebene zeigt `{{table}}` einen Aktivitätenstrom für eine zugeordnete Tabelle an.
sysId	Wählen Sie den Datensatz aus, für den Sie einen Aktivitätenstrom anzeigen möchten.

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

Feld	Beschreibung
	◦ Auf Playbook- und Phasenebene zeigt `{{sysId}}` einen Aktivitätenstrom für den übergeordneten Datensatz an. ◦ Auf der Aktivitätsebene zeigt `{{sysId}}` einen Aktivitätenstrom für einen zugeordneten Datensatz an.
modalTitle	Geben Sie einen Titel für das Aktivitätenstrom-Modal an.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Bedingungen** aus.
6. Legen Sie die Bedingungen für die Anzeige des Aktivitätenstroms fest.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formular „Auf Bedingung warten“ konfigurieren

Konfigurieren Sie das Formular „Warten auf Bedingung“ zur Verwendung im Playbook.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Verwenden Sie die Aktivitätsdefinition „Auf Bedingung warten“, um Datensätze mit einem Formular im Playbook zu aktualisieren. Die folgenden Anweisungen geben an, wann eine Aktivität abgeschlossen ist. Beispiel: Ein Service Desk-Mitarbeiter soll für das Feld Zugewiesen an einen Incident festlegen und eine Kurzbeschreibung angeben. Was können Sie mit dem Bedingungsgenerator der Warten-auf-Bedingung angeben?

- Kurzbeschreibung ist nicht leer
- „Zugewiesen an“ nicht leer (oder geändert)

In dem Moment, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter die Kurzbeschreibung ausfüllt und Feldern in Playbook, Workspace, Legacy-UI oder Mobile zugewiesen wird, wird die Aktivität abgeschlossen. Die Aktivität ist an keine Anwender-Experience gebunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Verwaltung der Prozessautomatisierung** > **Aktivitätsdefinitionen** und wählen Sie **Warten auf Bedingung**aus.
2. Wechseln Sie zur erweiterten Ansicht der Aktivität im **Prozessautomatisierungs-Designer**.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Aktivitäts-Experience**.
4. Wählen Sie die entsprechende Tabelle für **Zugeordnete Tabelle**aus.
5. Verwenden Sie die Pillenauswahl, um den **zugeordneten Datensatz** demselben Datensatz zuzuordnen, der in Warten auf Bedingung verwendet wird:
   VL > **Auf Bedingung warten** > **Eingaben** > **Datensatz**
6. Wahlweise: Geben Sie einen Titel und eine Beschreibung an.
   a. Ordnen Sie den **Titel** der **Bezeichnung** der Aktivität und **der Beschreibung** der Aktivität eine **Beschreibung** zu, damit der Prozessverantwortliche diese Eigenschaften einfach ändern kann, ohne in Zukunft zur erweiterten Ansicht zu wechseln.
7. Geben Sie eine **Formularansicht** an, die Sie anzeigen möchten, und/oder eine durch Kommas getrennte Liste von **Formularfeldern**.

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

Hinweis: Wenn Sie eine durch Kommas getrennte Liste von **Formularfeldern**angeben, müssen sich diese Felder in der ausgewählten **Formularansicht**befinden. Wenn Sie nur Von-Felder angeben, ohne eine Formularansicht anzugeben, müssen sich diese Felder in der Standardansicht befinden.

a. Die Standardansicht wird im Arbeitsbereich normalerweise nicht unterstützt und führt beim Rendern des Formulars zum Fehler „Dieses Formular ist nicht für Arbeitsbereich konfiguriert".
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Probleme zu beheben.

- Geben Sie **den Arbeitsbereich** als Formularansicht an.
- Fügen Sie den Tabellennamen der Systemeigenschaft `sn_agent_workspace.default_view_edierbar_tables`hinzu.
- Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Ansicht.

8. Wahlweise: Stellen Sie eine Fußzeile, einen SLA-Timer, Anhänge oder eine Prüfliste bereit.

Playbooks für Quebec werden aktualisiert

Aktualisieren Sie Playbooks, die in Paris für das Quebec-Release erstellt wurden.

Der Playbook-Experience in Quebec wurden mehrere neue Plattformfunktionen hinzugefügt. Diese Funktionen sind abwärtskompatibel mit Playbooks, die im Paris-Release erstellt wurden, sodass das vorhandene Verhalten davon nicht betroffen ist.

Einige Funktionen erfordern manuelle Upgrade-Schritte, um sie für vorhandene Playbooks, Aktivitätsdefinitionen und deklarative Aktionen zu nutzen.

Playbooks müssen aktualisiert werden, um die Schaltflächen **„Abschließen"** und **„Überspringen** " korrekt darzustellen. Befolgen Sie die folgenden Anweisungen, um Ihre vorhandenen Playbooks für Quebec zu aktualisieren.

Aktualisieren Sie Playbooks für Quebec

Aktualisieren Sie Playbooks, die in Paris erstellt wurden, auf spätere Releases.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Prozessautomatisierungs-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**.

2. Wählen Sie in der Liste den Prozess aus, für den Sie ein Upgrade durchführen möchten.

3. Wählen Sie eine Anweisungsaktivität aus.

4. Wählen Sie **Aktivität konfigurieren**aus.

5. Wählen Sie **Erweiterte Ansicht**aus.

6. Verwenden Sie die Pillenauswahl für **Experience-Statusdatensatz,** um die Datensatzausgabe des ersten Schritts Flow-Daten erfassen auszuwählen.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

8. Wählen Sie **Aktivieren**.

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

Aktualisieren Sie vorhandene Aktivitätsdefinitionen für das Playbook in Quebec

Aktivitätsdefinitionen sind mit Playbook in Quebec abwärts kompatibel, erfordern jedoch eine geringfügige Änderung, um ordnungsgemäß angezeigt zu werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Prozessautomatisierungs-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie in der Liste den Prozess aus, für den Sie ein Upgrade durchführen möchten.
3. Wählen Sie eine Aktivität aus.
4. Nehmen Sie eine Änderung an der Aktivität vor.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Ergebnisse
Die Aktivitätsdefinition wurde jetzt für die Verwendung mit Quebec aktualisiert.

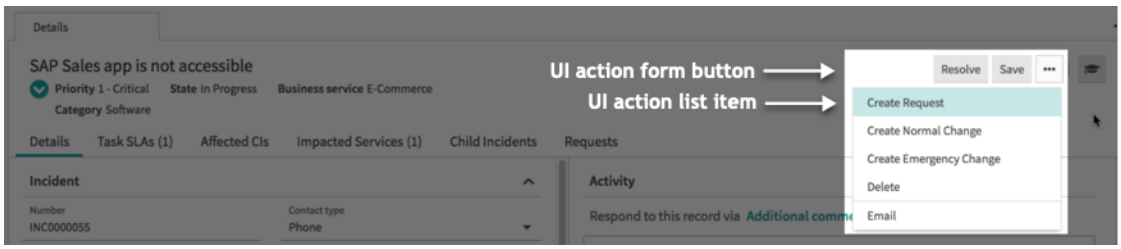
Richten Sie anwenderdefinierte UI-Aktionen in ein veralteter Arbeitsbereich

Richten Sie UI-Aktionen ein, um veralteter Arbeitsbereich für Ihre Organisation anzupassen. Zu den UI-Aktionen gehören anwenderdefinierte Schaltflächen, Menüelemente und das Einschränken des Zugriffs auf Formulare basierend auf der Rolle eines Anwenders.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Anwenderdefinierte UI-Aktionen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
UI-Aktionen werden entweder als Formularschaltflächen oder Listenelemente im UI-Aktionsmenü angezeigt.



Jeder Arbeitsbereich ist mit UI-Aktionen vorkonfiguriert. Sie können jedoch vorkonfigurierte UI-Aktionen hinzufügen oder entfernen.

Sie können UI-Aktionen für Personen ausblenden, die keine Aktionen für Datensätze ausführen müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Details“ und UI-Aktionen ausblenden.

Prozedur

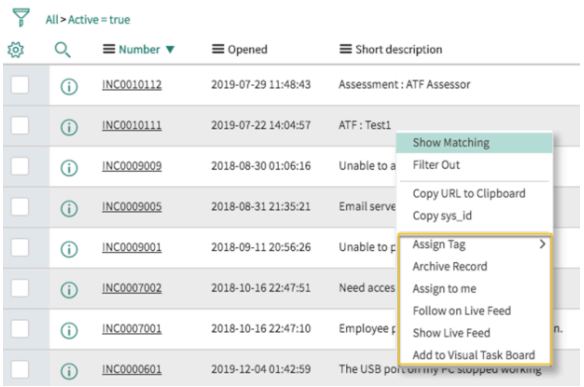
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Hinweis: Andere Felder als die in der folgenden Tabelle erscheinen im Formular, haben jedoch keine Funktion in Arbeitsbereichen. Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern im Formular „UI-Aktionen“ finden Sie unter UI-Aktionen .

Name	Name der UI-Aktion. Dies wird auf der Arbeitsbereich-UI angezeigt, z. B. `Mir Incident zuweisen`.
Tabelle	Tabelle, für die die UI-Aktion gilt. Jedes Mal, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle anzeigt, wird diese UI-Aktion angezeigt.
Reihenfolge	Platzierung in der horizontalen Liste der UI-Aktionen. Von links nach rechts werden die Bestellnummern von klein nach groß angezeigt.
Aktionsname	Äquivalent des **Namens**, der in Protokollen und Tabellenspalten angezeigt wird, z. B. `assigned_incident_to_me`
Aktiv	Umschalten, um die UI-Aktion anzuzeigen.
Beim Einfügen anzeigen	Umschalten, um den Datensatz in die **Tabelle**einzufügen.
Bei Update anzeigen	Schalten Sie um, um das Update in der **Tabelle**anzuzeigen.
Client	Schalten Sie diesen Umschalter ein, damit das System nach clientseitigen Skripts sucht. Standardmäßig werden serverseitige Skripts verwendet. Verwenden Sie die GlideAgentWorkspace -API in einem Skript, um einen angegebenen Datensatz auf der Registerkarte Arbeitsbereich zu öffnen.
Überschreibungen	UI-Aktionen, die diese UI-Aktion überschreiben.
Kommentare	Beschreibung dieser UI-Aktion.
Tipp	Beschreibt die UI-Aktion, wenn der Mauszeiger über die UI-Aktion bewegt wird.
Beim Klicken	Aktion, die per Mausklick auf die UI-Aktion ausgeführt wird, z. B. confirmAndDeleteFromForm().
Bedingung	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit die UI-Aktion angezeigt wird, z. B. `current.isValidRecord() && current.canDelete()`.
Skript	Serverseitiges Skript, das die UI-Aktion implementiert.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Formularschaltfläche	Schalten Sie um, um die UI-Aktion als Schaltfläche im Formularbereich anzuzeigen.
Formular-Kontextmenü	Schalten Sie um, um die UI-Aktion als Registerkarte im Menü „Zugehörige Elemente“ anzuzeigen.
Formular-Link	Schalten Sie um, um die UI-Aktion als Link im Formularbereich anzuzeigen.

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

Formularformat	◦ Primär: Färbt die UI-Aktion blau. ◦ Destruktiv – Färbt die UI-Aktion rot. ◦ Unformatiert: Färbt die UI-Aktion nicht ein.
Listen-Kopfzeile Schaltfläche	Schalten Sie um, um die UI-Aktion als Schaltfläche im Listenbanner anzuzeigen.
Unterste Listen-Schaltfläche	Schalten Sie um, um die UI-Aktion als Schaltfläche am unteren Rand der Liste der Datensätze anzuzeigen.
Listen-Kontextmenü	Wechseln Sie, um die UI-Aktion als Eintrag im Kontextmenü der Liste anzuzeigen. 
Listenauswahl	Schalten Sie um, um die UI-Aktion als Dropdown-Liste mit Auswahlmöglichkeiten in der Listenansicht anzuzeigen.
Listen-Link	Schalten Sie um, um die UI-Aktion als Link in der Listenansicht anzuzeigen.
Listenformat	◦ Primär: Färbt die UI-Aktion blau. ◦ Destruktiv – Färbt die UI-Aktion rot. ◦ Unformatiert: Färbt die UI-Aktion nicht ein.

3. Wahlweise: Um ein serverseitiges Skript zu erstellen, das die UI-Aktion implementiert, geben Sie das Skript in das Feld **Skript** ein.
   Wenn Sie beispielsweise den Namen des Anrufers und die Kurzbeschreibung in einen Incident aufnehmen möchten, der aus einem Interaktionsdatensatz erstellt wurde, können Sie das folgende Skript verwenden, das GlideRecord verwendet

```
if(current.update()){
 var inc = new GlideRecord("incident");
 inc.newRecord();
 inc.caller_id = current.opened_for;
 inc.short_description = current.short_description;
 action.openGlideRecord(inc);
}
```

   Das System ignoriert alle Client-Skripts, die in diesem Feld enthalten sind. Sie können nur das Feld „Client-Skript“ des Arbeitsbereichs für Client-Skripts verwenden.

4. Wahlweise: Informationen zum Erstellen eines clientseitigen Skripts, das die UI-Aktion implementiert, finden Sie unter Unterstützte Client-Skripttypen und APIs und Service Portal und Client-Skripts.

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

Hinweis: Im Formular „Client-Skript“ müssen Sie die Option **Skript isolieren** auswählen, damit ein Client-Skript in einem veralteter Arbeitsbereichfunktioniert.

5. Wählen Sie auf der Registerkarte **„Arbeitsbereich“** Folgendes aus: **Arbeitsbereich-Formularschaltfläche**, damit die UI-Aktion in der Zeile der UI-Aktionen angezeigt wird, oder **Arbeitsbereich-Formularmenü**, damit sie als Listenelement in der Menüliste angezeigt wird.
   - **Schaltfläche „Arbeitsbereich-Formular“**, mit der die UI-Aktion in der Liste der UI-Aktionen angezeigt wird.
   - **Formularmenü des Arbeitsbereichs,** um die UI-Aktion als Listenelement im Menü anzuzeigen, das den UI-Aktionen zugeordnet ist.
   - **Das Format für konfigurierbare Arbeitsbereiche** ermöglicht die Anzeige der UI-Aktion in konfigurierbaren Arbeitsbereichen.

     Hinweis: Wenn ein Benutzer bei neuen UI-Aktionen **Arbeitsbereich-Formularschaltfläche** oder **Arbeitsbereich-Formularmenü**auswählt, wird diese Eigenschaft automatisch ausgewählt.
     - Wenn ein Benutzer versucht, **Format für konfigurierbaren Arbeitsbereich** auszuwählen, bevor er **Arbeitsbereich-Formularschaltfläche** oder **Arbeitsbereich-Formularmenü**auswählt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
     - Wenn ein Anwender möchte, dass die Aktion nur in Legacy-AWS (nicht konfigurierbar) angezeigt wird, sollte er dieses Kontrollkästchen deaktivieren.
     - Wenn ein Benutzer möchte, dass eine vorhandene UI-Aktion in konfigurierbaren Arbeitsbereichen angezeigt wird, muss er dieses Kontrollkästchen aktivieren und den Datensatz speichern.

6. Wahlweise: Erstellen Sie im Feld **Workspace Client Script (Arbeitsbereichs** -Client-Skript) ein arbeitsbereichsspezifisches Client-Skript.
   Für den Arbeitsbereich gelten ähnliche Einschränkungen beim Client-Skripting wie für Serviceportal. Um beispielsweise ein Formular durch Anklicken zu öffnen, können Sie das folgende Client-Skript hinzufügen:

```
function onClick(g_form) {

}
```

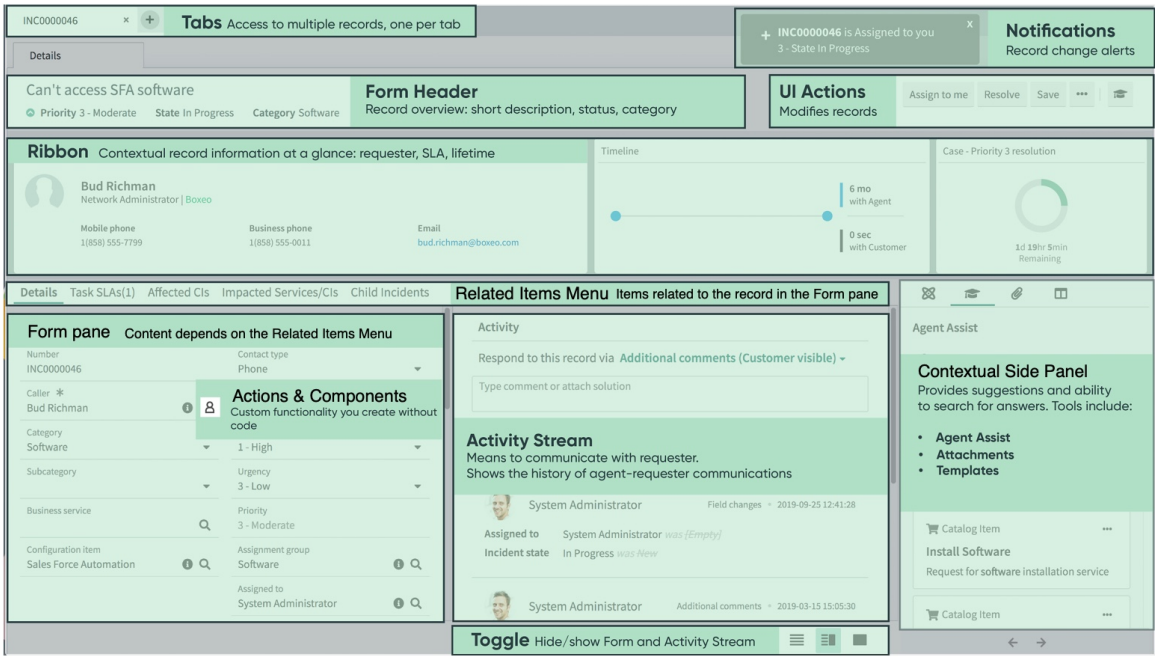
7. Fügen Sie auf der Registerkarte **Erfordert Rolle** des Abschnitts „Arbeitsbereich“ die Rollen hinzu, auf die Sie den Zugriff auf die UI-Aktion beschränken möchten.
8. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine Komponente, um sie einzurichten.

- Registerkarten
- Benachrichtigungen
- Formularheader
- UI-Aktionen
- Menüband
- Zugehörige Elemente
- Formularbereich
- Aktionen und Komponenten
- Activity Stream
- Kontextbezogener Seitenbereich

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



Rendern Sie eine Komponente in einem modalen Element

Verwenden Sie eine UI-Aktion, um eine anwenderdefinierte Komponente in einem modalen Element zu starten, damit ein Service Desk-Mitarbeiter für eine Aufgabe nicht zu einem anderen Bildschirm navigieren muss.

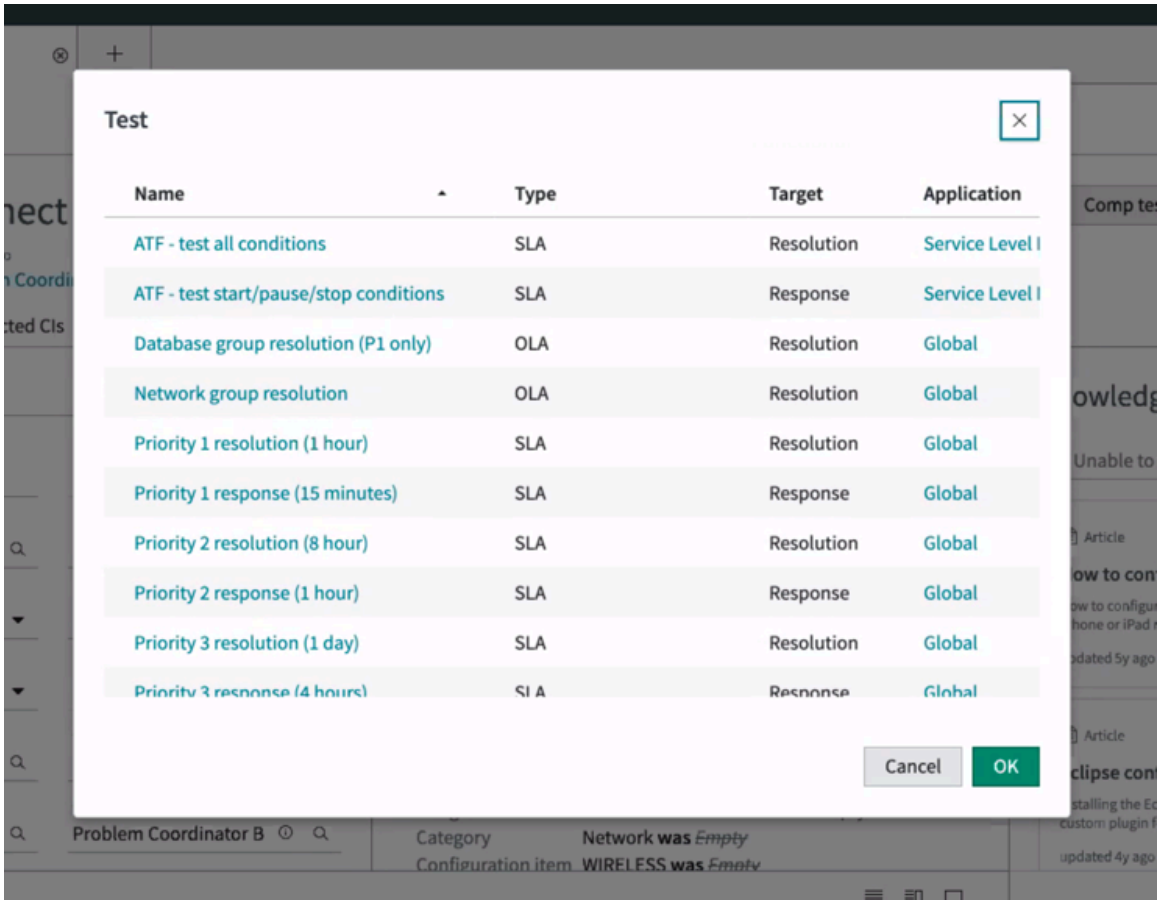
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Starten Sie eine anwenderdefinierte Komponente in einem modalen Element, damit ein Service Desk-Mitarbeiter den aktuellen Bildschirm nicht verlassen muss. Sie können beispielsweise ein Modal starten, das Kontaktinformationen zu dem in einem offenen Datensatz genannten Kunden enthält, damit Service Desk-Mitarbeiter Anrufer bitten können, ihre Identität zu bestätigen. Das folgende Beispiel zeigt eine Liste in einem modalen Element.

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



Prozedur

1. Entwickeln Sie eine anwenderdefinierte -Komponente, und stellen Sie sie in Ihrer -Instanz bereit.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Komponenten .
2. Erstellen Sie einen Eintrag im modalen Element „Registriertes Skripting“.

   a. Geben Sie im Filternavigator ein **sys_aw_registered_scripting_modal.list** um diese Tabelle zu öffnen.

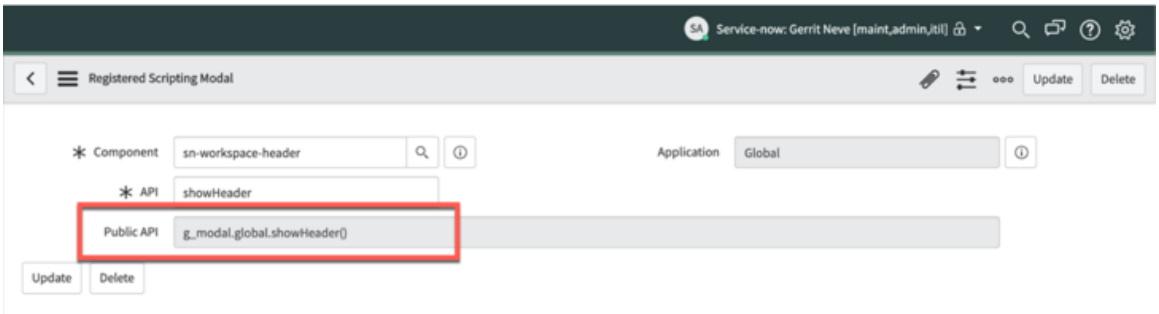
   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Verwenden Sie das Suchsymbol ( ), um eine Komponente auszuwählen. Verwenden Sie in diesem Fall **sn-workspace-header**.

   d. Geben Sie den Namen der **API**ein, in diesem Fall **showHeader**.

   e. **Öffentliche API** wird automatisch ausgefüllt:

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

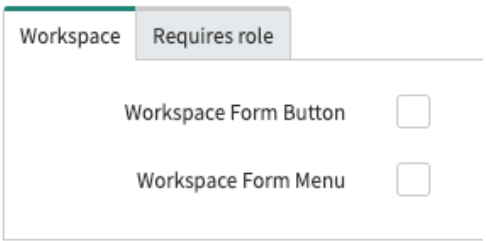


f. Klicken Sie auf **Speichern**.

3. Erstellen Sie Ihre UI-Aktion, um Ihre Komponente in einem Modal zu rendern.

a. Erstellen Sie eine neue UI-Aktion für die entsprechende Tabelle und wählen Sie auf der Registerkarte **„Arbeitsbereich“** entweder **Arbeitsbereich-Formularschaltfläche** oder **Arbeitsbereich-Menüschaltfläche**, je nachdem, wie und wo die UI-Aktion angezeigt werden soll.

Informationen zum Erstellen einer UI-Aktion finden Sie unter Richten Sie anwenderdefinierte UI-Aktionen in ein veralteter Arbeitsbereich.



Wenn Sie eines der Kontrollkästchen aktivieren, wird das Textfeld **Workspace Client Script (** Client-Skript für Arbeitsbereich) angezeigt.

b. Geben Sie den folgenden Code in das Textfeld **Client-Skript des Arbeitsbereichs** ein:

```
function onClick(g_form) {
  g_modal.global.showHeader({
    title: 'Test custom modal',
    confirmTitle:'YES',
    params: {
      primaryValue: 'THIS IS A PRIMARY VALUE',
      secondaryItems:{}
    }
  }).then(function(result){
    alert('confirm:'+result);
  }, function(error) {
    alert('cancel:'+error);
  });
}
```

4. Testen Sie jetzt die UI-Aktion, indem Sie in Arbeitsbereich einen Datensatz aus der Tabelle öffnen, die Sie beim Erstellen dieser UI-Aktion ausgewählt haben.
Die UI-Aktion sollte im Formularbereich angezeigt werden.

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

Registerkarte „Schließen“ und UI-Aktionen für Registerkarte „Speichern und schließen“.

Verwenden Sie die Methode *closeRecord()*, um eine Registerkarte zu schließen, oder speichern und schließen Sie eine Registerkarte.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Methode *closeRecord()* können Sie eine UI-Aktion erstellen, die eine Registerkarte schließt.

Prozedur

1. Folgen Sie den Anweisungen auf Richten Sie anwenderdefinierte UI-Aktionen in ein Arbeitsbereich um eine clientseitige UI-Aktion einzurichten.
2. Fügen Sie im Feld **Workspace Client Script (Arbeitsbereichs-Client-Skript**) die folgende Client-Skript-UI-Aktion hinzu, um eine Registerkarte zu schließen.

```
function onClick(g_form)
{g_aw.closeRecord();
}
```

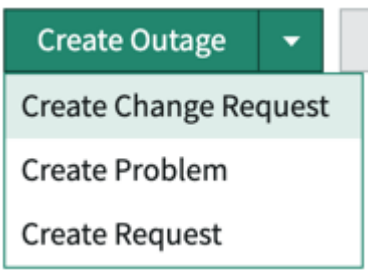
3. Fügen Sie im Feld **Workspace Client Script (Arbeitsbereichs-Client-Skript)** die folgende Client-Skript-UI-Aktion hinzu, um den Inhalt der Registerkarte zu speichern und sie zu schließen.

```
function onClick(g_form) {
  g_form.save().then(function(){
    g_aw.closeRecord();
  });
}
```

Gruppen-UI-Aktionen in veralteter Arbeitsbereich

Definieren Sie eine Gruppe von einer oder mehreren UI-Aktionen, um die Aktionen im Formular-Header-Menü anzupassen.

Die Gruppe der UI-Aktionen wird im Formularheader unter einer einzelnen Menüschaltfläche oder der Schaltfläche „Teilen“ angezeigt. Um Ihre UI-Aktionen zu gruppieren, erstellen Sie zuerst ein Layout, und gruppieren Sie dann die UI-Aktionen.



Erstellen Sie ein Layout für Ihre Tabellenansicht

Erstellen Sie ein Layout für Ihre Tabellenansicht, um Ihre UI-Aktionen zu gruppieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Layouts erstellen einen Ort, an dem Ihre UI-Aktionsgruppen platziert werden. Sie können Layouts erstellen, die für eine Formularansicht spezifisch sind. Wählen Sie eine für die Formularansicht spezifische Tabelle aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **UI-Aktionslayouts**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „UI-Aktionslayouts“.

Feld	Beschreibung
Layoutname	Name für Ihr UI-Aktionslayout.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihr UI-Aktionslayout. **Hinweis:** Der Anwendungsbereich stimmt mit dem Bereich überein, in dem Sie sich befinden, und ist schreibgeschützt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich für Ihr UI-Aktionslayout. Ordnen Sie das UI-Aktionslayout einem bestimmten Arbeitsbereich zu. **Hinweis:** Der Arbeitsbereich ist standardmäßig **„Global“**, wenn er leer gelassen wird.
Tabelle	Tabelle für Ihr UI-Aktionslayout.
Ansicht	Ansicht für Ihr UI-Aktionslayout. **Hinweis:** Ansicht ist standardmäßig **„Global“**, wenn sie leer gelassen wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Formulars.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Gruppen-UI-Aktionen in veralteter Arbeitsbereich

Erstellen Sie eine UI-Aktionsgruppe. Definieren Sie die Tabelle, die Ansicht und den Arbeitsbereich, in dem das UI-Aktionslayout und die UI-Aktionsgruppen angezeigt werden. Legen Sie die Anzeigefarbe des Menüs oder der Trennschaltfläche auf „Primär“, „Sekundär“ oder „Nicht formatiert“ fest.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein Layout für Ihre Tabellenansicht, bevor Sie diese Aufgabe ausführen.
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Ihre UI-Aktion wird als eigenständige UI-Aktion gerendert, wenn nur eine UI-Aktion aus der Gruppe gerendert wird.
- Um Ihre UI-Aktionen neu anzuordnen, öffnen Sie den Gruppendatensatz, und klicken Sie auf das Sperrsymbol ( ). Ordnen Sie Ihre UI-Aktionen neu an, und drücken Sie dann erneut auf das Schlosssymbol, um sie zu sperren.
- Um Ihre Trennschaltfläche zu sortieren, ändern Sie das Feld Reihenfolge im Gruppenformular.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **UI-Aktionsgruppen**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste UI-Aktionsgruppen auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „UI-Aktionsgruppe“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre UI-Aktionsgruppe.
Typ	Typ der UI-Aktionsgruppe. Wählen Sie zwischen **Menü** und **Trennschaltfläche**.
Überlauf	Option, um die UI-Aktionsgruppe standardmäßig im Überlaufmenü zu platzieren.
Farbe	Farbe für Ihre UI-Aktionsgruppe. Wählen Sie**Primär** (grün), **Sekundär** (rot) oder **Unformatiert** (grau) aus.
Reihenfolge	Reihenfolge für Ihre UI-Aktionsgruppe.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihre UI-Aktionsgruppe. **Hinweis:** Die Anwendung entspricht dem Bereich, in dem Sie sich befinden, und ist schreibgeschützt.
UI-Aktionslayout	UI-Aktionslayout, auf das Ihre UI-Gruppe angewendet wird. Wählen Sie das zuvor konfigurierte UI-Aktionslayout aus.
UI-Aktionen	Zu gruppierende UI-Aktion. **Hinweis:** UI-Aktionen werden anhand individueller Bedingungen ausgewertet.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Formulars.
Beschreibung	Beschreibung für Ihre UI-Aktionsgruppe.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

anpassen veralteter Arbeitsbereich

Passen Sie Ihre veralteter Arbeitsbereich -Formulare, Felder, Listen und zugehörigen Listen an.

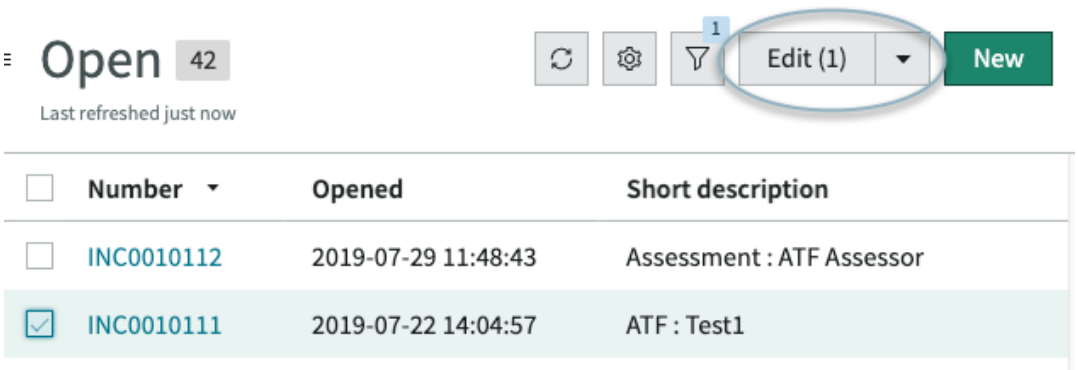
Sie können im Arbeitsbereich Aktionen und Komponenten erstellen, die eine Aktion ausführen, z. B. das Wählen einer Telefonnummer, das Hinzufügen einer Komponente zum kontextbezogenen Seitenbereich, das Löschen einer zugehörigen Liste oder das Hinzufügen eines Datensatzes zur Datenbank. Durch das Hinzufügen von Aktionen und Komponenten als Symbole im Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter Aktionen ausführen, während sie im Arbeitsbereich bleiben, anstatt neue Browserfenster zu öffnen. Sie können beispielsweise eine Aktion erstellen, die ein Dialogfeld mit den persönlichen Informationen eines Anrufers aufruft, damit ein Service Desk-Mitarbeiter die Identität des Anrufers überprüfen kann, anstatt ein neues Fenster mit den Informationen des Anrufers öffnen zu müssen, um dieselbe Aufgabe auszuführen. Sie können alle diese Aktionen mit wenig oder ganz ohne Skripting erstellen.

Aktionstypen

- UI-Komponente: Platziert eine Komponente im Arbeitsbereich, z. B. eine Agent Assist -Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich.
- Client-Aktion: Sendet eine Aktion, die der Browser ausführt. Arbeitsbereich stellt eine begrenzte Anzahl von Client-Aktionen bereit, einschließlich Wählen einer Telefonnummer, Öffnen eines Datensatzes, Öffnen eines Formulars zum Ändern des Datensatzinhalts und Öffnen einer URL.
- Serverskript: Führt ein Skript auf dem Server aus, um die Datenbank zu ändern, z. B. um einen Datensatz jemandem zuzuweisen, einen Datensatz zu löschen oder einen Datensatz hinzuzufügen.
- UXF-Client-Aktion: Löst Ereignisse innerhalb von UI Builderaus.
- Client-Skript: Ermöglicht die Ausführung eines Skripts in der Anwenderoberfläche Arbeitsbereich zur Verarbeitung von Formularen und Feldern, während der Benutzer das Formular verwendet.

Aktionsorte

Aktionen können nur an einer begrenzten Anzahl von Stellen im Arbeitsbereich angezeigt werden. Beispielsweise hat die Listenansicht nur eine Aktion, die als Listenaktion bezeichnet wird und nur oberhalb der Liste angezeigt werden kann.

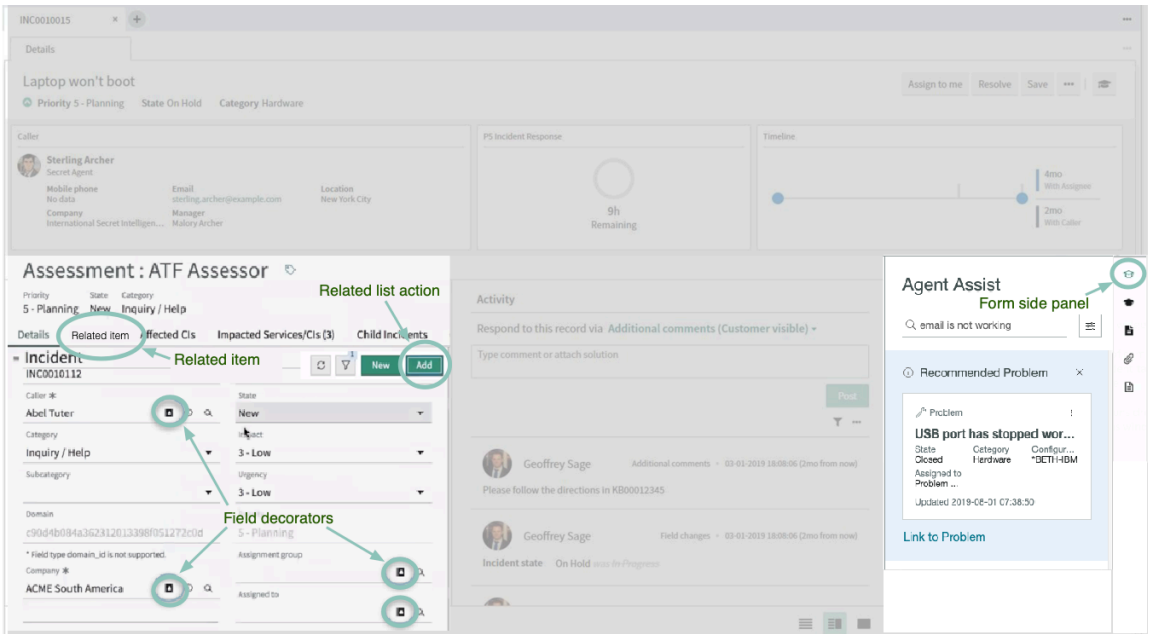


Die Aktionen in der Datensatzansicht können nur an folgenden Stellen angezeigt werden:

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

- Feld-Decorator: Zeigt ein Symbol in einem oder mehreren Feldern in einem geöffneten Datensatz an. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann auf diese Symbole klicken, um beispielsweise eine Telefonnummer anzurufen oder zusätzliche Informationen anzuzeigen.
- Aktion für zugehörige Liste – Zeigt eine Schaltfläche im Menü „Zugehörige Elemente“ an. Beispiele umfassen das Hinzufügen oder Entfernen einer zugehörigen Liste.
- Elemente im kontextbezogenen Seitenbereich: Erscheint als Symbol im kontextbezogenen Seitenbereich. Durch Klicken auf den Bereich kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Agent Assists im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.
- Zugehörige Elemente: Werden als Eintrag im Menü „Zugehörige Elemente“ angezeigt. Der Eintrag funktioniert wie eine Registerkarte und befindet sich standardmäßig zwischen **Details** und zugehörigen Listen. Zugehörige Listen verhalten sich wie Registerkarten, auf denen Informationen aus Tabellen angezeigt werden, die sich auf den geöffneten Datensatz beziehen. Durch zugehörige Elemente wird eine beliebige Komponente im Formularbereich angezeigt.

Diese Abbildung zeigt die einzigen Stellen, an denen Aktionen in der Datensatzansicht angezeigt werden können.



Erstellen von Aktionen

Unter den folgenden Links erfahren Sie, wie Sie Aktionen an allen Stellen des Arbeitsbereichs erstellen:

- Listenaktion
- Kontextbezogener Seitenbereich
- Zugehörige Listen
- Zugehörige Elemente
- Decorator-Element des Felds

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

Verwenden von bereitgestellten Aktionen und Komponenten

Die Anwenderoberfläche des -Arbeitsbereichs enthält die folgenden Aktionen und Komponenten.

Mit Ihrer Instanz bereitgestellte Aktionen und Komponenten

Aktion	Aktion ist auf verfügbar	Beschreibung
Agent-Unterstützung	Formular	Fügt die Informationen im Formular zu Agent Assist hinzu.
Mir zuweisen	Liste, zugehörige Liste	Weist dem Anwender einen Datensatz zu.
Anhänge	Formular	Fügt einem Datensatz in einem Formular einen Anhang hinzu.
Telefonnummer anrufen	Feld	Ruft die Telefonnummer im Außendienst an.
Neu erstellen:	Liste	Erstellt einen neuen Datensatz in der Liste.
Neu erstellen:	Zugehörige Liste	Erstellt einen neuen Datensatz in einer zugehörigen Liste.
Löschen	Liste, zugehörige Liste	Löscht einen Datensatz aus einer Liste.
Bearbeiten	Liste	Öffnet ein Modal zum Bearbeiten eines Datensatzes.
Datensatz öffnen	Feld	Öffnet einen Datensatz auf einer neuen Unterregisterkarte.
Referenzsuche	Feld	Öffnet ein Modal, um Anwendern das Durchsuchen einer Referenztabelle zu ermöglichen.
Vorlagen	Formular	Öffnet eine Vorlage in einem Formular.

Aktions- und Komponententabellen

Hinweis: Deklarative Aktion ist der vorherige Name für Aktionen und Komponenten.

Aktions- und Komponententabellen

Name	Berechtigungen	Beschreibung
Modelldefinition der deklarativen Aktion [sys_declarative_action_model_definition]	Schreibgeschützt für Administrator	Definiert den Abschnitt im Arbeitsbereich, in dem eine deklarative Aktion vorhanden sein kann, und zeigt verfügbare Daten an. Zu den Modellen gehören Liste, zugehörige Liste, Formular und Feld.
Modellfeld der deklarativen Aktion [sys_declarative_action_model_field]	Schreibgeschützt für Administrator	Stellt ein Feld in einem bestimmten Modell dar. Ein Modell kann mehrere Felder haben.

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

Aktions- und Komponententabellen (Fortsetzung)

Name	Berechtigungen	Beschreibung
Definition der deklarativen Aktion [sys_declarative_action_definition]	Schreibgeschützt für Administrator	Summiert alle deklarativen Aktionen.
Deklarative Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment]	Nur Administrator	Definiert, wo und wann eine deklarative Aktion ausgeführt wird.
Deklarative Aktionsgruppe [sys_declarative_action_group]	Nur Administrator	Ermöglicht das Zuordnen mehrerer deklarativer Aktionen zu einer Gruppe. Diese Aktion wird nur für das Listenmodell unterstützt.

Richten Sie anwenderdefinierte Aktionen für Datensatzfelder in ein veralteter Arbeitsbereich

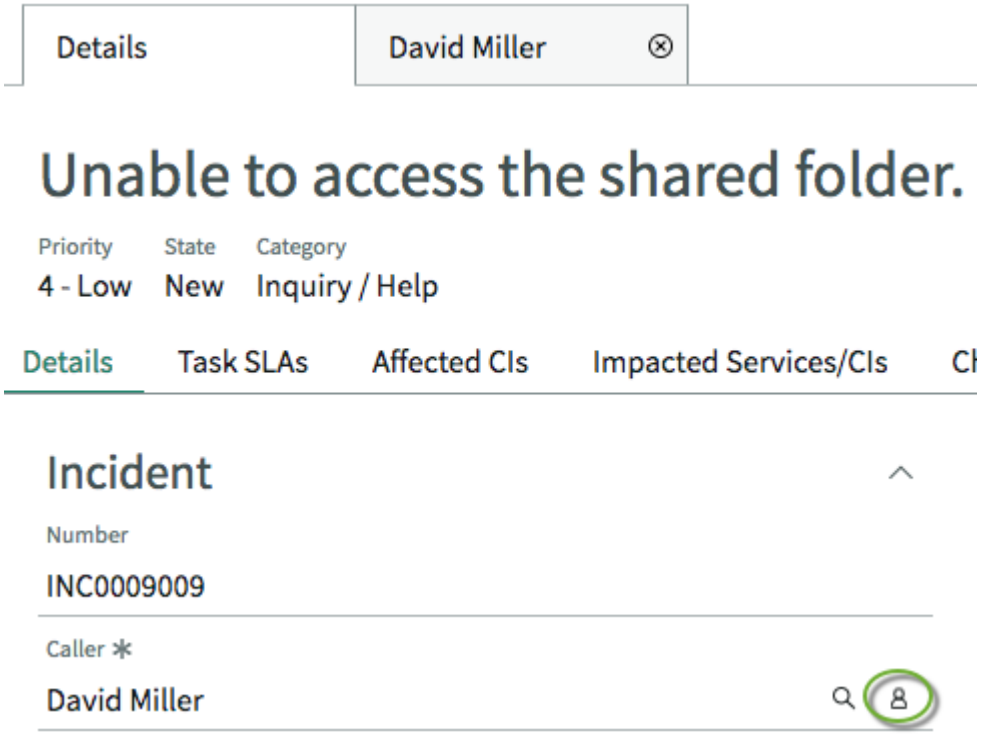
Richten Sie mit einem Wert in einem Referenzfeld ein, um eine Aktion auszuführen. Fügen Sie beispielsweise ein Symbol in einem Feld mit einer Telefonnummer hinzu, um diese Telefonnummer zu wählen. Oder fügen Sie in einem Referenzfeld ein Symbol hinzu, das einen Benutzerdatensatz auf einer Registerkarte öffnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator
Ein Feld-Decorator ist ein Symbol, das einem Referenzfeld im Formularbereich hinzugefügt wird und auf das ein Service Desk-Mitarbeiter klicken kann, um eine Aktion auszuführen. Der Arbeitsbereich unterstützt bis zu drei Decorator-Elemente pro Feld.

Das Ziel beim Einrichten von Decorator-Feldern für Arbeitsbereichsaktionen besteht darin, Service Desk-Mitarbeitern zu ermöglichen, Dinge auf einer Seite zu tun, für die andernfalls zusätzliche Seiten geöffnet werden müssten. Anstatt beispielsweise eine andere Seite zu öffnen, um den Datensatz des in einem Incident genannten Benutzers anzuzeigen, klickt der Service Desk-Mitarbeiter einfach auf den Feld-Decorator Arbeitsbereichsaktion im Feld **Anrufer**, um den Benutzerdatensatz in einer Registerkarte zu öffnen.

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



Die Feldaktion „Datensatz öffnen“ muss als Arbeitsbereichs-Aktionsdefinition vorhanden sein, bevor Sie eine neue Aktionszuweisung erstellen. Das Symbol „icon-user“ muss ein in Ihrer Instanz verfügbares Symbol sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Decorator-Elemente des Felds**.
   Eine Liste der vorhandenen Feld-Decorators wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Die folgende Tabelle fügt URL-Feldern ein Feld-Decorator-Symbol hinzu. Wenn Service Desk-Mitarbeiter auf das Symbol klicken, wird die URL geöffnet.

Formular „Aktionszuweisung“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name des Feld-Decorators, z. B. **Eine URL öffnen**. Sie können die doppelten Klammern {{}} verwenden, um zur Laufzeit Werte in den Text einzufügen, z. B. {{count}}. Sie können beispielsweise die Anzahl der Datensätze anzeigen, die ein Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von geschweiften Klammern auswählt.
Aktionsname	Name, der für diesen Datensatz in der Liste der Aktionszuweisungen angezeigt wird: **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Decorator-Elemente des Felds**Beispiel: `open_a_url`.
Implementiert als	**„Client-Aktion“** ist die einzige gültige Auswahl für Feld-Decorators. Der Feld-Decorator wird als Symbol in einem Feld, Formular, einer Liste oder einer zugehörigen Liste angezeigt. Beim Klicken führt der Decorator eine Aktion aus, z. B. das

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

Feld	Beschreibung
	Anrufen einer Telefonnummer, das Öffnen eines Datensatzes, das Aktualisieren von Inhalten oder das Öffnen einer URL. **Die UI-Komponente** ist ein UI-Element, das Sie in vielen Bereichen in Arbeitsbereichplatzieren können. **Client-Aktion** sendet eine in **Client-Aktion**angeben angegebene Aktion. **Serverskripts** führen Aktionen für die Änderung von Datenbankdatensätzen auf dem Server aus, z. B. durch Hinzufügen, Entfernen oder Ändern.
Client-Aktion angeben	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die auszuführende Aktion aus. Um eine URL zu öffnen, wählen Sie **URL öffnen**. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Implementiert als **Client-Aktion**ist. Sie können dieser Liste keine anwenderdefinierten Aktionen hinzufügen.
UI-Komponente angeben	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie die hinzuzufügende Komponente aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Implementiert als **UI-Komponente**ist.
Decorator gilt für	**Feldtyp** bedeutet, dass der Decorator für alle Felder dieses Typs angezeigt wird. **Spezifisches Feld** bedeutet, dass der Decorator nur angezeigt wird, wenn das von Ihnen angegebene Feld geöffnet wird. Viele spezifische Felder sind vom gleichen Feldtyp. Wählen Sie beispielsweise **Feldtyp** aus, um dieses Feld-Decorator-Symbol auf alle URL-Felder anzuwenden.
Feldtyp	Wählen Sie den Feldtyp aus, in dem der Feld-Decorator angezeigt werden soll, z. B. **Referenz**. Viele Felder sind vom Typ **Referenz**. Um eine Telefonnummer zu wählen, wählen Sie als weiteres Beispiel **Telefonnummer**. Der **Feldtyp** wird nur angezeigt, wenn **Decorator gilt fürden Feldtyp**ist.
Feldname	Wählen Sie das Feld aus, in dem der Feld-Decorator angezeigt werden soll. Die Auswahl der Felder hängt vom Wert der **Tabelle**ab. Wählen Sie beispielsweise **Datum**aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Decorator, für das gilt,ein bestimmtes Feld**ist.
Symbol	Klickbares Symbol, das in dem Feld angezeigt wird, das durch **den Feldtyp** oder **Feldnamen** angegeben ist, der die Aktion initiiert.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über das Symbol bewegt.
Beschreibung	Kurze Beschreibung dieser Komponente.
Anwendung	Anwendung, für die diese Komponente gilt. Global bedeutet, dass die Komponente für alle Anwendungen gilt.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereich, zu dem diese Komponente gehört, z. B. Mitarbeiterbereich, ITSM, CSM usw.
Tabelle	Tabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet wird, wird der Feld-Decorator in den Feldern angezeigt, die durch **Feldtyp** oder **Feldname**angegeben werden. Der Standardwert ist Global. Sie können den Standardwert beibehalten, sodass das Feld-Decorator-Symbol für jeden offenen Datensatz angezeigt

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

Feld	Beschreibung
	wird, der das in **Feld Feldtyp**angegebene Feld enthält. Wenn Sie eine Tabelle angeben, kann das Feld-Decorator-Symbol nur angezeigt werden, wenn Datensätze aus dieser Tabelle geöffnet sind.
Ansicht	Ein Satz visueller Konfigurationen. Dieser Wert ist normalerweise Workspace.
Aktiv	Umschalten, um festzulegen, dass dieser Feld-Decorator angezeigt (ausgewählt) wird oder nicht.
Reihenfolge	Eine Ganzzahl, die die Platzierung dieses Symbols in der Liste der Feld-Decorators in einem Feld steuert. Je niedriger die Zahl, desto weiter links in der Liste. In der Regel werden diese Zahlen in Hunderte geändert, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen einfügen können.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den oberen Banner, und wählen Sie **Speichern**aus.
   Zugehörige Links werden angezeigt.
5. Wahlweise: Klicken Sie auf der Registerkarte **„Aktionsausschluss“** auf **Neu**, um untergeordnete Tabellen von der Übernahme dieser Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich oder von der Übernahme von Komponenten von einer übergeordneten Tabelle auszuschließen.
   Komponenten im kontextbezogenen Seitenbereich werden entsprechend den im Mitarbeiterbereich geöffneten Datensätzen angezeigt. Untergeordnete Tabellen erben diese Komponenten standardmäßig. Sie können dies verhindern.

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Aktionsausschluss“.

Feld	Beschreibung
Aktionszuweisung	Klicken Sie auf das Lupensymbol ( ), und wählen Sie eine Aktionszuweisung aus, die die Aktionszuweisung angibt.
Tabelle	Tabelle, die dieser Komponente zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn Arbeitsbereich einen Datensatz aus dieser Tabelle öffnet, wird das Symbol dieser Komponente im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
Diese Tabelle ausschließen	Aktivieren Sie diesen Umschalter, um zu verhindern, dass diese **Tabelle** diese Komponente von den übergeordneten Tabellen erbt.
Alle untergeordneten Tabellen ausschließen	Aktivieren Sie den Umschalter, um zu verhindern, dass untergeordnete Tabellen der **Tabelle** diesen Feld-Decorator erben.

   b. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. Klicken Sie unter **„Zugehörige Links“**auf **Erweiterte Ansicht**.

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

Bisher haben Sie nicht die URL angegeben, die geöffnet werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf das Feld-Decorator-Symbol klickt. Dies ist die Aufgabe, die Sie in **der erweiterten Ansicht**ausführen.

7. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktionsattribute** in **Nutzlastzuordnung**das Aktionsattribut aus, das Sie definieren möchten.
   Wählen Sie in diesem Beispiel **url**aus.
8. Geben Sie im Wertfeld die zu öffnende URL ein.
9. Wahlweise: Geben Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** unter **Skriptbedingung**ein Skript ein, das den Feld-Decorator ausblenden kann.
10. Wahlweise: Geben Sie auf der Registerkarte **Bedingungen unter ClientbedingungenBedingungen**auf dem Client an, die den Feld-Decorator ausblenden.

    (Optional) Clientbedingungen werden jedes Mal neu ausgewertet, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Änderung an einer Liste von Datensätzen vornimmt. Sie können beispielsweise die Schaltfläche für eine Listenaktion ausblenden, bis ein Service Desk-Mitarbeiter einen oder mehrere Datensätze in einer Liste auswählt. Die Clientbedingung lautet dann „Anzahl ist größer als Null“, wobei Anzahl die Anzahl der ausgewählten Datensätze ist.

11. Wahlweise: Geben Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** unter **Datensatzbedingungen**ein Feld und einen Wert an, sodass das Feld-Decorator-Symbol nicht angezeigt wird, wenn ein geöffneter Datensatz ein Feld mit diesem Wert enthält.
12. Wahlweise: Geben Sie auf der Registerkarte **Bedingungen** unter **Erforderliche Rollen**die Rollen an, die ein Service Desk-Mitarbeiter haben muss, damit der Feld-Decorator angezeigt wird.
13. Wahlweise: Aktivieren Sie auf der **Registerkarte Bestätigungseinstellungen** das Kontrollkästchen **Bestätigung erforderlich**, wenn Sie ein Popup anzeigen möchten, in dem der Service Desk-Mitarbeiter aufgefordert wird, die vom Feld-Decorator auszuführende Aktion zu bestätigen.
14. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das Feld-Decorator-Symbol wird in allen Datensatzfeldern vom Typ Referenz für alle Tabellen angezeigt, die Sie in **Tabelle**angegeben haben. Durch Klicken auf ein Symbol wird die in der **Nutzlastzuordnung**angegebene URL geöffnet.

Verwenden Sie die GlideList-API des Clients in der Anwenderoberfläche Arbeitsbereich-Experience .

Fügen Sie der Seite Mitarbeiterbereich Listen eine anwenderdefinierte Schaltfläche hinzu, die Listeninformationen in der aktuellen Ansicht zurückgibt. Definieren Sie die zurückzugebenden Informationen, indem Sie einer Aktionszuweisung Client- `GlideList`-API-Methoden hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

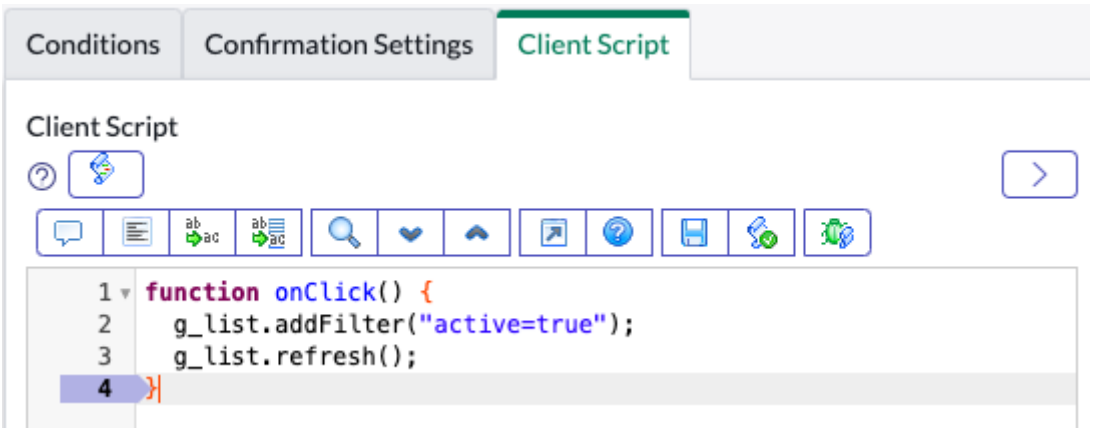
GlideList- API-Methoden werden in der **Listenaktionsansicht** „Aktionszuweisungen“ [sys_declarative_action_assignment] bereitgestellt. Sie können einer anwenderdefinierten Schaltfläche in der Anwenderoberfläche Arbeitsbereich-Experience`die GlideList-` Funktionalität hinzufügen. Mit der Schaltfläche können Sie eine `GlideList`-Methode auf die aktuelle Ansicht anwenden. Verwenden Sie die `GlideList`

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

-Methoden, um Tabellenlisten zu verwalten, indem Sie Listenansichtsdetails abrufen, Filter festlegen, nach Spalte sortieren und vieles mehr.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Listenaktionen**.
   Wenn Sie `getFixedQuery()` verwenden, navigieren Sie zu **Zugehörige Listenaktionen** anstatt zu **Listenaktionen**.
2. Erstellen Sie eine neue Aktionszuweisung, indem Sie **Neu**auswählen.
3. Geben Sie im Feld **Aktionsbezeichnung** eine Schaltflächenbezeichnung ein.
4. Geben Sie einen Namen in das Feld **Aktionsname** ein.
   Durch die Angabe von Text in diesem Feld wird sichergestellt, dass Sie der Ansicht mehrere Schaltflächen hinzufügen können.
5. Wählen Sie im Menü **Implementiert alsdie Option Client-Skript**aus.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
7. Wählen Sie **Erweiterte Ansicht**aus.
8. Wählen Sie die Registerkarte **Client-Skript** aus, und fügen Sie einen oder mehrere Methodenaufrufe in der Definition der `onClick{}`- Methode hinzu.
   Diese Methode definiert, welche Aktionen auszuführen sind, wenn die Schaltfläche ausgewählt wird. Eine Liste der verfügbaren Methoden finden Sie unter GlideList (Now Experience) .



9. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Sie können Ihre Schaltfläche in einer Arbeitsbereich-Experience -Tabellenlistenansicht testen.

> **Hinweis:** Wenn die Schaltfläche die Methode `getFixedQuery()` verwendet, wählen Sie die Registerkarte auf einem Datensatz in der Liste Arbeitsbereich-Experience aus, um die Schaltfläche zu testen.

Die folgende Tabelle zeigt die erfolgreiche Implementierung der -Schaltfläche in der Tabelle Mitarbeiterbereich **„Incidents (Alle)“**. Die Schaltfläche implementiert die `GlideList addFilter()` - Methode, um nur aktive Datensätze anzuzeigen.

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

Beispiel einer Schaltflächenaktion zum Anwenden eines Filters auf eine Liste

Liste vor dem Klicken	Liste nach dem Klicken
Bevor Sie die Schaltfläche auswählen, werden in der Ansicht verschiedene aktive und inaktive (geschlossene) Datensätze angezeigt.	Durch Auswahl der Schaltfläche wird die Ansicht so gefiltert, dass nur aktive Datensätze angezeigt werden.

Number	State	Priority	Category
INC0014078	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014055	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014074	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help

Number	State	Priority	Category
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013675	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013648	In Progress	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013599	New	1 - Critical	Inquiry / Help

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) einrichten

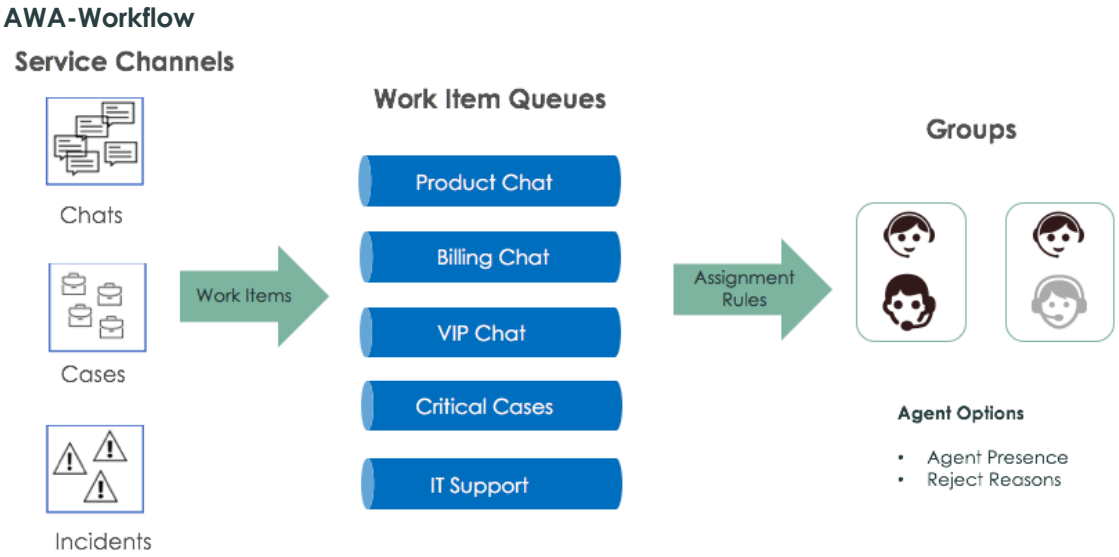
Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) leitet Arbeitselemente automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiter, wenn Sie die Kriterien für die Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern festlegen. Mit AWAkönnen Service Desk-Mitarbeiter von ihren veralteter Arbeitsbereich -Posteingängen aus auf ihre Arbeitselementzuweisungen zugreifen.

AWA verwendet Servicekanäle zum Organisieren eingehender Arbeitselemente wie Chats, Fälle und Incidents. AWA leitet diese Arbeitselemente an bestimmte Warteschlangen für Arbeitselemente weiter, z. B. Produkt-Chat, Abrechnungs-Chat, VIP-Chat, kritische Fälle und IT-Support-Warteschlangen. Sie können die Kapazität für einen HR-Mitarbeiter festlegen, sprich: die Anzahl der Arbeitselemente in einem bestimmten Servicekanal, die ein HR-Mitarbeiter aktiv bearbeiten kann. Sie können Zuweisungsregeln festlegen, um zu bestimmen, wie AWA Arbeitselemente an eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern weiterleitet. Wenn ein HR-Mitarbeiter ein Arbeitselement ablehnt, wird das Element an einen anderen HR-Mitarbeiter weitergeleitet.

Hinweis:

Arbeitsbereich ist erforderlich, um Erweiterte Arbeitszuweisungzu verwenden.

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



AWA Konfigurationskomponenten

Erste Schritte mit der erweiterten Arbeitszuweisung

Führen Sie diese anfänglichen Konfigurations- und Setup-Schritte aus, um AWA zu implementieren.

Servicekanäle

Service Desk-Mitarbeiter erhalten Arbeitselemente über Servicekanäle, bei denen es sich um vorkonfigurierte Arbeitskanäle handelt. Sie können die Kanalbedingungen anpassen, das Layout des Posteingangs für Service Desk-Mitarbeiter definieren, zusätzliche Warteschlangen erstellen und die Kapazität für bestimmte Service Desk-Mitarbeiter festlegen. Arbeitsbereich enthält zwei vorkonfigurierte Servicekanäle: Chat und Fall.

Arbeitselemente

Jedes Arbeitselement ist ein einzelnes Arbeitselement, das von einem Service Desk-Mitarbeiter bearbeitet wird, z. B. ein eingehender Chat oder Fall. Arbeitselemente stammen aus einer Warteschlange für Arbeitselemente mit definierbaren Zeitplänen, Zielwartezeiten und Bedingungen für die Weiterleitung.

Gruppen zuweisen

Sie können Zuweisungsgruppen verwenden, um Service Desk-Mitarbeiter zu gruppieren und Details zu Name und Beschreibung, Manager und Gruppen-E-Mail bereitzustellen. Sie können die zugehörigen Listen verwenden, um Rollen, Gruppen und Gruppenmitglieder, Warteschlangen und Überschreibungen der Mitarbeiterkapazität für den Mitarbeiterpool einzurichten.

Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren

Zuweisungsregeln bestimmen, wie Arbeitselemente wie Fälle, Chats oder Incidents an eine Zuweisungsgruppe weitergeleitet werden. Sie können die Kriterien für die Zuweisung von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter festlegen und anwenderdefinierte Zuweisungsregeln erstellen, um die Zuweisung und Verarbeitung von Arbeitselementen zu bestimmen. Sie können die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern mithilfe der Funktion Kompetenzmanagement definieren.

Konfigurieren Sie Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern

Ein Agent-Anwesenheitsstatus gibt an, ob ein Service Desk-Mitarbeiter online und für den Empfang eingehender Arbeitsaufgaben verfügbar ist oder ob

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

der Service Desk-Mitarbeiter abwesend oder offline ist. Sie können diese Verfügbarkeitsstatus für Service Desk-Mitarbeiter erstellen oder ändern.

Konfigurieren Sie Gründe für die Ablehnung von Arbeitselementen

Sie können die Gründe definieren, aus denen Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement ablehnen, z. B. in der Mittagspause oder in der Pause.

Mitarbeiterchat in veralteter Arbeitsbereich einrichten

Konfigurieren Sie veralteter Arbeitsbereich Mitarbeiterchat, um den Chat Servicemitarbeiter von mit Kunden zu aktivieren. Über Mitarbeiterchatkönnen Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren, Incident- oder Falldatensätze erstellen oder Chats an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen.

Vorbereitungen

https://www.youtube.com/embed/iYI9ZNVZUFk

Sehen Sie sich das Video oben an, um sich mit dem -Arbeitsbereich Mitarbeiterchatvertraut zu machen.

Konfigurieren Sie Folgendes, bevor Sie diese Aufgabe starten:

- Installieren Sie das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa).
- In Erweiterte Arbeitszuweisung:
  - Konfigurieren Sie Servicekanäle .
  - Definieren Sie Warteschlangen für Arbeitselemente .
  - Richten Sie Arbeitszuweisungen ein.
- Aktualisieren Sie Ihr Live-Feed-Profil, um Namen und Avatare der Service Desk-Mitarbeiter im Chat-Client anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Chat-Setup, um diese Funktionen zu konfigurieren:

- Live-Chat aktivieren oder deaktivieren (standardmäßig aktiviert).
- Aktivieren oder deaktivieren Sie den Transkript-Download.
- Anzeige der geschätzten Wartezeit für den Live-Chat-Support (Übertragung vom Virtual Agent an einen Live-Agent) aktivieren
- Anzeige von Agent-Namen und Avataren im Chatfenster steuern
- Aktivieren Sie Benachrichtigungen, die über den Chatbot Virtual Agent im Web- und Mobile-Chat-Client gesendet werden sollen.
- Aktivieren Sie Flüsterfunktion, damit Vorgesetzte Service Desk-Mitarbeitern eine private Nachricht senden können, wenn sie mit einer anfordernden Person interagieren. Für neue Instanzen ist Flüsterfunktion standardmäßig aktiviert.

  Wenn Sie von einem früheren Release upgraden, müssen Sie Flüsterfunktionaktivieren.
- Systemnachrichten festlegen, die angezeigt werden, wenn eine Live-Agent-Übertragung erfolgt
- Aktivieren oder deaktivieren Sie Autopilot-Client-Systemnachrichten aktivieren.

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

Das Chat-Setup enthält auch die zugehörige Liste „Kontext“ zum Definieren von Kontextvariablen für Chats, die in Virtual Agent-Themenskripts oder in chatbezogenen Funktionen verwendet werden können. Sie können z. B. die Kontextvariablen für Chats zur Übergabe bestimmter Informationen aus dem Thema verwenden, um sie an den Live-Agent weiterzugeben oder um zu steuern, wie Bot-Konversationen an Live-Agents weitergeleitet werden. Einzelheiten zur Verwendung von Servicemitarbeiter und Kontextvariablen finden Sie unter Virtual Agent Skripts .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Chat-Setup**.

   Hinweis: Das Modul „Konversations-Schnittstellen“ hat keine Beziehung zum Plugin „Zusammenarbeit“.

2. Füllen Sie die Felder im Formular aus. Je nachdem, ob Sie Neukunde sind oder ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, unterscheiden sich die Felder.

Chat-Setup-Formular für Neukunden in Release Yokohama .

Feld	Beschreibung
Name	Konfiguration des Servicemitarbeiter-Setups
Livechat aktiviert	Option zum Aktivieren des Live-Chats. Wenn Sie den Live-Chat nicht verwenden möchten, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Transkript-Download zulassen	Mit dieser Option kann die anfordernde Person ein Transkript der Konversation herunterladen.
Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen	Option zum Anzeigen von Namen und Avataren von Service Desk-Mitarbeitern im Mitarbeiterchat -Client, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat betritt, überträgt oder verlässt. Service Desk-Mitarbeiter legen ihre Namen und Bilder in ihren Live-Feed-Profilen fest. ◦ Wenn diese Option aktiviert ist, wird die **Option Name des Service Desk-Mitarbeiters im Chat-Header anzeigen** angezeigt, um die Anzeige des Namens des Service Desk-Mitarbeiters im Chat-Header selektiv zu steuern. ◦ Wenn diese Option nicht aktiviert ist, bleiben Service Desk-Mitarbeiter-IDs anonym. Im Chatfenster werden keine Namen oder Avatare angezeigt.
Namen des Service Desk-Mitarbeiters im Chatheader anzeigen	Option zum selektiven Unterdrücken der Anzeige des Namens des Service Desk-Mitarbeiters im Header des Chat-Fensters. Diese Option ist standardmäßig aktiviert. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Namen und Avatare der Service Desk-Mitarbeiter anzeigen** aktiviert ist.

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

Feld	Beschreibung
Benachrichtigungen für alle Anwender aktivieren	Option zum Aktivieren der Zustellung von Benachrichtigungen mit dem Bot Virtual Agent im Webchat-Client.
Flüsterfunktion	Option zum Aktivieren von Flüsterfunktion, mit der Vorgesetzte privaten Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter senden können, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit einer anfordernden Person interagieren. **Hinweis:** Wenn Sie Flüsterfunktiondeaktivieren, müssen Sie die Schnellaktion /help manuell deaktivieren.
Emoji aktiviert	Option zum Aktivieren von Emojis. Weitere Informationen finden Sie unter Emojis in Mitarbeiterchat verwenden .
Livechat-Wartestatus	Option zum Anzeigen der geschätzten Wartezeit für den Support durch Servicemitarbeiter im Chat-Menü für Webclients Wenn Sie die Microsoft Teams-Messaging-Integration verwenden, wird die Wartezeit auf einer Karte angezeigt, auf der die ungefähre Wartezeit für den Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird. ◦ Die Wartezeit ist die geschätzte Zeit in Minuten für die Übertragung vom Virtual Agent zu einem Live-Agent. ◦ Die Wartezeit wird minütlich aktualisiert. Sie entspricht der durchschnittlichen Wartezeit der Warteschlange abzüglich der Wartezeit.
Felder im Zusammenhang mit dem Plugin Connect-Support	
Wenn Sie derzeit Connect-Support verwenden und ein Upgrade auf das Release Yokohama durchgeführt haben, füllen Sie die Felder UI, Warteschlange und Übertragungsnachricht aus. Diese Felder werden nur angezeigt, wenn das Plugin Connect-Support installiert ist.	
CSM-Erfüller-UI	Chatsupport-Schnittstelle: Connect-Support oder Arbeitsbereich. **Hinweis:** Wenn Sie zu Mitarbeiterchatmigrieren, wählen Sie**Mitarbeiterbereich** als Erfüller-UI aus.
CSM-Warteschlange	Servicemitarbeiter Die -Chatwarteschlange wird für Kundenservice-Management (CSM) verwendet, wenn sie nicht in der Chatoberfläche angegeben oder durch ein Virtual Agent -Thema geändert wurde. **Hinweis:** Wenn Sie Arbeitsbereichverwenden, ist eine CSM -Warteschlange nicht erforderlich.

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

Feld	Beschreibung
HR-Erfüller-UI	Chatsupport-Schnittstelle: Connect-Support oder Arbeitsbereich. **Hinweis:** Wenn Sie zu Mitarbeiterchatmigrieren, wählen Sie**Mitarbeiterbereich** als Erfüller-UI aus.
HR-Warteschlange	Die ChatwarteschlangeServicemitarbeiter wird für HR verwendet, wenn sie nicht in der Chatoberfläche angegeben oder durch ein Virtual Agent -Thema geändert wird. **Hinweis:** Wenn Sie zu Arbeitsbereichmigrieren, ist keine HR-Warteschlange erforderlich.
ITSM Fulfiller-UI	Chatsupport-Schnittstelle: Connect-Support oder Arbeitsbereich. **Hinweis:** Wenn Sie zu Mitarbeiterchatmigrieren, wählen Sie**Mitarbeiterbereich** als Erfüller-UI aus.
ITSM Warteschlange	Servicemitarbeiter Die -Chatsupport-Warteschlange wird für IT Service Management verwendet, wenn sie nicht über die Chatschnittstelle oder durch ein Virtual Agent -Thema angegeben wird.
Globale Erfüller-UI	Chatsupport-Schnittstelle für die -Plattform: Connect-Support oder Arbeitsbereich. **Hinweis:** Wenn Sie zu Mitarbeiterchatmigrieren, wählen Sie **Mitarbeiterbereich** als globale Erfüller-UI aus.
Globale Warteschlange	Verwendete Warteschlange, wenn Virtual Agent keine Informationen zur Warteschlange aus der Chatoberfläche oder einem Virtual Agent -Thema hat. **Hinweis:** Wenn Sie zu Arbeitsbereichmigrieren, ist keine globale Warteschlange erforderlich.
Nachricht übertragen	Nachrichtenbenutzer sehen, wenn sie an einen Servicemitarbeiter oder eine andere Warteschlange übertragen werden. Beispiel: "Bitte warten Sie, ich verbinde Sie mit einem Live Agent." **Hinweis:** Sie können nur eine Übertragungsnachricht definieren, die für alle Warteschlangen in Ihrer Instanz angezeigt wird.
Feld	Beschreibung
Nachricht vom Typ „Keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar“	Nachricht, die Benutzern angezeigt wird, wenn kein Live Agent verfügbar ist. Beispiel: „Zur Zeit sind keine Agents verfügbar. Bitte versuchen Sie es später erneut."

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie können nur eine Agent-Verfügbarkeitsnachricht definieren, die für alle Warteschlangen in Ihrer Instanz angezeigt wird.
Aktivieren Sie Autopilot-Client-Benachrichtigungen	Option zum Empfangen von Benachrichtigungen im Zusammenhang mit dem Konversations-Autopiloten. Mit dem Konversations-Autopilot können Service Desk-Mitarbeiter Autopilot-Schnellaktionen verwenden, um Virtual Agent -Themen aufzurufen.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie sind mit der Konfiguration Mitarbeiterchat von fast fertig. Von hier aus können Sie Kontextvariablen zum Speichern chatbezogener Informationen konfigurieren, um Informationen zu erfassen, die in anderen chatbezogenen Funktionen verwendet werden können.

Ihr letzter Schritt besteht darin, den Chat-Client in Ihrem Endanwenderportal zu aktivieren, das allgemein als Serviceportalbezeichnet wird. Nach Abschluss dieses Schritts sind Sie mit der Konfiguration von Mitarbeiterchatfertig.

Zwei Optionen sind zum Festlegen des Serviceportal -Chat-Clients für Virtual Agent und Servicemitarbeiterverfügbar:

- Konfigurieren Sie Mitarbeiterchat in einem -Portal: Definieren Sie eine Konfiguration, die es dem Chat-Client ermöglicht, auf allen Portalseiten für ausgewählte Portale zu speichern. Endbenutzer können in bestimmten Portalen auf allen Portalseiten chatten.
- Legacy-Serviceportal-Widget für Virtual Agent konfigurieren: Fügen Sie das Legacy-Widget Virtual Agent Serviceportal einer einzelnen, ausgewählten Portalseite hinzu, von der aus Ihre Endanwender den Chat-Client ausführen.

Telefone einrichten in veralteter Arbeitsbereich

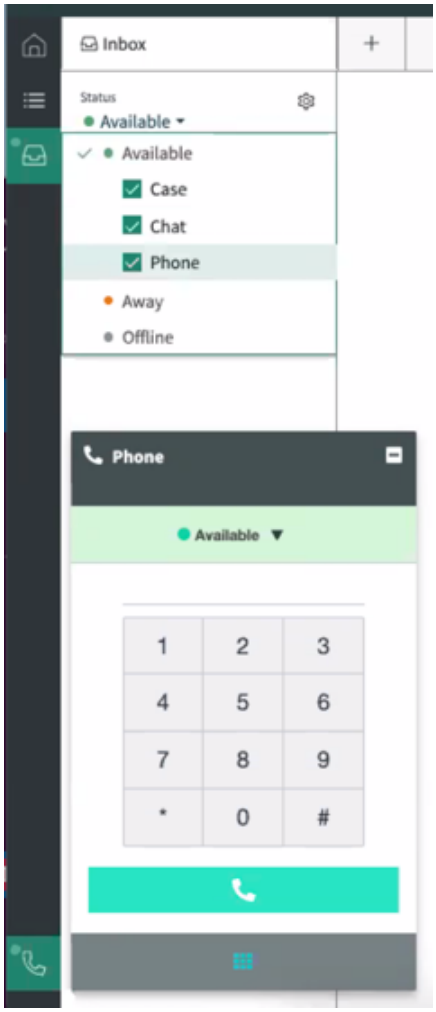
Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, anfordernde Personen zu empfangen und mit ihnen Telefonanrufe zu tätigen.

Wenn Sie den -Arbeitsbereich mit Ihrem Telefoniesystem verbinden, können Service Desk-Mitarbeiter Anrufe mit anfordernden Personen tätigen und entgegennehmen. Bei eingehenden Anrufen erstellt der Arbeitsbereich automatisch einen Interaktionsdatensatz, den ein Service Desk-Mitarbeiter verwendet, um die Details der Telefonanrufanforderung einzugeben.

Im Arbeitsbereich wird ein Telefonsymbol ( ) angezeigt, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Anrufe annehmen und tätigen können. Das Symbol zeigt eine Nummer an, wenn Telefonanrufe auf eine Antwort warten. Service Desk-Mitarbeiter legen ihren Status auf **„Verfügbar“** oder **„Abwesend“** fest, um die Weiterleitung von Telefonanrufen zuzulassen oder zu verhindern.

Die Telefonschnittstelle ist in den Arbeitsbereich integriert, sodass Service Desk-Mitarbeiter während der Arbeit am Bildschirm mit allen anderen Funktionen des Arbeitsbereichs kommunizieren können.

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



Weiter

Richten Sie die Telefonintegrationein.

Veraltet Arbeitsbereich Telefonie-Integration mit OpenFrame und Computer-Telefonie-Integration (CTI)

OpenFrame und CTI ermöglichen die Integration von Drittanbietertelefonnummern für die Telefonnutzung für Service Desk-Mitarbeiter in veralteter Arbeitsbereich.

- OpenFrame ermöglicht CTI mit Drittpartei-Telefonie-Service Providern (TSPs) wie Twilio.
- CTI ist in Now Platform und TSPs integriert, um eingehende und ausgehende Anrufe zu unterstützen.

Wenn Sie OpenFrame und CTI mit einem TSP integrieren, können Service Desk-Mitarbeiter in Arbeitsbereich Folgendes verwenden:

- Ein eingebettetes Softphone zum Tätigen und Entgegennehmen von Kundenanrufen
- Click-to-Call-Fähigkeit über Telefonnummernfelder in Formularen und in der Komponente „Kunde 360“ des Menübands.
- Kontextbezogene Identifizierung für eingehende Anrufe.
- Ein zusätzliches Fenster, das kontextbezogene Links im Softphone-Fenster und offene zugehörige Datensätze enthält.

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

OpenFrame und CTI können auch in das Interaction Management System (IMS) integriert werden, wodurch Sie den Lebenszyklus der Telefoninteraktion verwalten können. Mit dieser Integration erstellen eingehende und ausgehende Anrufe Telefoninteraktionsdatensätze.

Zugehörige Informationen

OpenFrame-Übersicht

OpenFrame-Konfigurationen erstellen

Verwenden Sie eingebettete Softphones mit veralteter Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie veralteter Arbeitsbereich für die Unterstützung von eingebetteten Softphones, damit Service Desk-Mitarbeiter eingehende Anrufe entgegennehmen und ausgehende Anrufe tätigen können.

Eingehende Anrufe

Service Desk-Mitarbeiter empfangen eingehende Anrufe im OpenFrame-Fenster. Kontextbezogene Informationen wie Account, Kontakt, Verbraucher und Fallnummer werden im Fenster angezeigt.

Service Desk-Mitarbeiter klicken in den Kontextinformationen im OpenFrame-Fenster auf Links, um die entsprechenden Datensätze in Arbeitsbereichzu öffnen. Je nach Registerkartenkonfiguration des Arbeitsbereichs können Service Desk-Mitarbeiter die Formulare auf primären oder untergeordneten Registerkarten öffnen.

- Durch die Integration des Interaction Management System (IMS) werden diese Datensätze als Unterregisterkarten im Interaktionsdatensatz geöffnet.
- Ohne die IMS-Integration werden diese Datensätze als primäre Registerkarten geöffnet.

Weitere Informationen finden Sie in der Übersicht über OpenFrame .

Ausgehende Anrufe

Service Desk-Mitarbeiter können ausgehende Anrufe über Telefonnummernfelder in einem Formular oder über das Menüband im Fallformular tätigen.

Durch Klicken auf diese Telefonfelder rufen Service Desk-Mitarbeiter das OpenFrame-Fenster auf und können dort die auf dem Bildschirm angezeigte Nummer anrufen.

Integration in Interaction Management System (IMS)

Mit OpenFrame, Computer-Telefonie-Integration (CTI) und IMS-Integration erstellen eingehende und ausgehende Anrufe Interaktionsdatensätze.

Nehmen Sie eingehende Anrufe über entgegen Arbeitsbereich

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen eingehenden Anruf im OpenFrame-Fenster beantwortet, wird ein Interaktionsdatensatz auf einer übergeordneten Registerkarte im Status Neu geöffnet, wobei das Feld **Kanal** auf Telefon festgelegt ist.

Falls für Ihre Installation verfügbar, werden die Accountinformationen, Kontaktinformationen oder Verbraucherinformationen dem Interaktionsdatensatz hinzugefügt. Die Fallnummer wird dem Datensatz ebenfalls hinzugefügt, wenn der Anrufer sie dem Service Desk-Mitarbeiter mitteilt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter im OpenFrame-Fenster auf einen Link klickt, z. B. auf den Account, den Kontakt, den Verbraucher oder die Fallnummer, wird der entsprechende Datensatz auf einer Unterregisterkarte unter dem Interaktionsdatensatz geöffnet.

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

Der Anruf wird an einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet. Der Interaktionsdatensatz wird dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen, und der Status wird auf Akzeptanz steht aus gesetzt. Der Interaktionsdatensatz wird im Arbeitsbereich des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt und enthält alle vom Kunden bereitgestellten Details.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Anruf annehmen oder ablehnen:

- Bei Annahme wird der Status des Interaktionsdatensatzes auf „In Arbeit“ gesetzt.
- Bei Ablehnung wird der Status des Interaktionsdatensatzes auf Geschlossen – vollständig gesetzt.
- Wenn der Anruf nicht angenommen wird oder der Anrufer auflegt, bevor der Service Desk-Mitarbeiter den Anruf entgegennehmen kann, wird der Interaktionsstatus auf Geschlossen – vollständig gesetzt.

Wenn ein Anruf beendet wird, wird ein Telefonprotokolldatensatz für die Interaktion erstellt, und der Status des Interaktionsdatensatzes wird auf Geschlossen – vollständig gesetzt.

Ausgehende Anrufe über tätigen Arbeitsbereich

Bei ausgehenden Anrufen bestimmt die Eigenschaft **sn_openframe.create_interaction**, ob ein Interaktionsdatensatz erstellt wird.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen ausgehenden Anruf über ein Click-to-Call-fähiges Telefonfeld tätigt, sammelt das System kontextbezogene Informationen zum Anruf, einschließlich Account-, Kontakt- oder Verbraucherdetails.

Wenn die Eigenschaft **sn_openframe.create_interaction** auf „true“ festgelegt ist:

- Ein Interaktionsdatensatz wird im Status In Bearbeitung erstellt. Der Datensatz wird mit den kontextbezogenen Informationen ausgefüllt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.
- Der Interaktionsdatensatz und relevante Informationen werden an OpenFrame übergeben.
- CTI empfängt die Interaktion, initiiert den Anruf und verwaltet den Lebenszyklus der Interaktion.
- Wenn der ausgehende Anruf nicht beantwortet wird, wird der Interaktionsdatensatz auf Geschlossen – vollständig gesetzt.

Wenn die Eigenschaft **sn_openframe.create_interaction** auf „false“ festgelegt ist:

- Die Kontextinformationen werden an OpenFrame übergeben.
- CTI empfängt die Kontextinformationen und initiiert den Anruf.

Sie übertragen Anrufe an andere Service Desk-Mitarbeiter

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Anruf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übermittelt, wird auch der Interaktionsdatensatz übertragen, und es wird ein Übertragungsdatensatz erstellt. Der Anruf wird im OpenFrame-Fenster im Arbeitsbereich des neuen Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Der Interaktionsdatensatz wird dem neuen Service Desk-Mitarbeiter im Status Akzeptanz ausstehend zugewiesen und im Arbeitsbereich des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Anruf annimmt, ändert sich der Status in In Arbeit.

Integration mit Sprachdialogsystem (IVR)

Mit der IVR-Integration wird ein Interaktionsdatensatz erstellt, sobald der Anrufer eine Verbindung herstellt und eine IVR-Nachricht erhält. Die vom Anrufer getroffene Auswahl

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

wird erfasst und dem Interaktionsdatensatz hinzugefügt. Wenn der Anrufer eine Fallnummer eingibt, wird der Fall als zugehöriger Datensatz in der Interaktion hinzugefügt.

Begrenzung des Wachstums von Konversationsdaten

Mit der Ausführung von Vorgängen nehmen konversationsbezogene Tabellen zu, was sich auf die Systemleistung auswirken kann. Um die Leistung zu verbessern und gleichzeitig genügend Datensätze zu speichern, richten Sie einen Prozess ein, um frühere Daten zu archivieren und die Tabellen zu bereinigen, die für laufende Konversationen verwendet werden.

Empfohlene Aktivierungen

Um das Datenwachstum zu begrenzen, das mit der häufigen Verwendung von Virtual Agent und Mitarbeiterchateinhergeht, aktivieren Sie die Bereinigungsaufgaben in der folgenden Tabelle:

Tabellenname	Zusammenfassung des Bereinigungsauftrags	Empfehlung
AWA Service Desk-Mitarbeiter-Kanalverfügbarkeit [awa_agent_channel_availability]	Entfernt AWA Verfügbarkeitsprotokolle für Service Desk-Mitarbeiter-Kanäle, die älter als 90 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.
AWA Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters [awa_agent_presence]	Entfernt AWA Protokolle für die Anwesenheit von Service Desk-Mitarbeitern, die älter als 90 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.
AWA Verlauf der Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters [awa_agent_presence_history]	Entfernt AWA – Anwesenheitsverlaufsprotokolle von Service Desk-Mitarbeitern, die älter als 180 Tage sind.	Keine Aktion erforderlich, bereits aktiviert.
AWA Dokumentgröße [awa_document_size]	Entfernt Protokolle zur Dokumentgröße AWA, die älter als 90 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.
AWA Instanzstatistiken [awa_instance_stats]	Entfernt AWA Instanzstatistikprotokolle, die älter als 60 Tage sind.	Keine Aktion erforderlich, bereits aktiviert.
AWA -Warteschlangenstatistiken [awa_queue_stats]	Entfernt AWA Warteschlangenstatistikprotokolle, die älter als 60 Tage sind.	Keine Aktion erforderlich, bereits aktiviert.
AWA -Servicekanalstatistiken [awa_service_channel_stats]	Entfernt Protokolle mit Servicekanalstatistiken für AWA, die älter als 60 Tage sind.	Keine Aktion erforderlich, bereits aktiviert.
AWA Arbeitselement [awa_work_item]	Entfernt AWA Arbeitselementprotokolle, die akzeptiert oder storniert wurden und älter als 90 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.

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

Tabellenname	Zusammenfassung des Bereinigungsauftrags	Empfehlung
Interaktion [interaction]	Entfernt Interaktionsprotokolle, die älter als 90 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.
Interaktions-JSON-Blob [interaction_json_blob]	Entfernt JSON-Blob-Protokolle für Interaktionen, die älter als 60 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.
Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Entfernt Live-Gruppenprofilprotokolle, die älter als 60 Tage sind.	Aktivierung empfohlen.
Verbraucher [sys_cs_consumer]	Entfernt Verbraucherprotokolle, die eine Anwender-ID [user_id]=5136503cc611227c01836b5bbb04f70c haben und älter als 60 Tage sind.	Bereits auf aktiv festgelegt oder Name [name] Filter zur Bedingung hinzufügen.
Verbrauchergerätekontext [sys_cs_consumer_device_context]	Fügt der Spalte „Verbraucherkonto“ [consumer_account] die Referenzkaskadierungsregel [reference_cascade_rule]=delete rule hinzu.	Keine Aktion erforderlich.
Konversation [sys_cs_conversation]	Entfernt Konversationsprotokolle, die älter als 60 Tage sind.	Keine Aktion erforderlich, bereits aktiviert.

Welche Tabellen bereinigt werden sollen

Diese Tabellen müssen bereinigt werden, da sie in Instanzen mit langer Laufzeit auf Millionen von Datensätzen anwächst:

- Service Desk-Mitarbeiter – Anwesenheitsverlauf [awa_agent_presence_history]
- AWA Dokumentgröße [awa_document_size]
- AWA Arbeitselement [awa_work_item]
- Verbraucher [sys_cs_consumer]
- Verbrauchergerätekontext [sys_cs_consumer_device_context]
- Konversation [sys_cs_conversation]
- Interaktion [interaction]
- Interaktions-JSON-Blob [interaction_json_blob]
- Live-Gruppenprofil [live_group_profile]

Es gibt andere zugehörige Tabellen, z. B. die Tabellen „Konversationsnachricht“ [sys_cs_message] und „Live-Feed-Nachricht“ [live_message], die ebenfalls groß werden können. Diese Tabellen weisen Attribute *reference_cascade_rule_delete* auf, die als Nebeneffekt der Bereinigung der Tabellen in der vorherigen Liste zu einer Bereinigung führen.

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

Welche Datensätze in den Tabellen gelöscht werden sollen

Über die Konfiguration für das automatische Leeren können Sie die Felder **Übereinstimmungsfeld** und **Alter in Sekunden** auswählen. Das Feld **Übereinstimmungsfeld** entspricht einer Datumsspalte in der Tabelle, und das Feld **Alter in Sekunden** gibt an, wann die Löschungen ausgelöst werden. Wenn ein Datensatz einen Punkt erreicht, an dem das Feld **Übereinstimmungsfeld** ein Datum aufweist, das weiter in der Vergangenheit liegt als das Feld **Alter in Sekunden**, löscht die Bereinigung den Datensatz, wenn sie ausgeführt wird.

Idealerweise sollte das Feld **Übereinstimmungsfeld** angeben, wie lange der Datensatz aktiv ist. Die Spalten in der folgenden Tabelle eignen sich gut als **Übereinstimmungsfeld** für die betreffenden Tabellen, mit der zusätzlichen Bedingung im Feld **Bedingungen**, wo angegeben.

Tabelle	Spalte	Ist die Spalte indiziert?	Zusätzliche Bedingung
AWA Service Desk-Mitarbeiter-Kanalverfügbarkeit [awa_agent_channel_availability]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	agent.active = falsch
AWA Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters [awa_agent_presence]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	
AWA Verlauf der Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters [awa_agent_presence_history]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Ja	
AWA Dokumentgröße [awa_document_size]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	
AWA Arbeitselement [awa_work_item]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Ja	stateINaccepted,canceled
Interaktion [interaction]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Ja	
Interaktions-JSON-Blob [interaction_json_blob]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	
Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	
Verbraucher [sys_cs_consumer]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	name=Gastanwender
Konversation [sys_cs_conversation]	Aktualisiert (sys_updated_on)	Nein	

„interaction.closed_at“ und „sys_cs_conversation.conversation_completed“ sind keine guten Optionen für das Feld **„Matchfield“**, da sie keine Werte für fehlerhafte Konversationen und einige geschlossene Interaktionen enthalten. Die Lücken können mit Business-Regeln geschlossen werden, die dieses Datum festlegen, wenn es bei einer entsprechenden

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

Statusänderung leer ist. Verwenden Sie jedoch der Vereinfachung halber das Feld sys_updated_on für diese Tabellen.

Andere Tabellen können durch Bedingungen im Statusfeld eingeschränkt werden, die sicherstellen, dass nur geschlossene Chats gelöscht werden. Da Interaktionen im Allgemeinen nie länger als ein paar Tage offen bleiben sollten, können diese Bedingungen weggelassen werden, damit die Abfragen nach der letzten Aktualisierung einfacher und schneller ausgeführt werden. Der Status in der Tabelle „awa_work_item“ ist möglicherweise wichtiger, da auch länger laufende Aufgaben wie Fälle dargestellt werden.

Das Problem mit der Tabelle „sys_cs_consumer“ besteht darin, dass Sie diese Datensätze normalerweise beibehalten möchten, um neue Konversationen mit vorhandenen Benutzern abzugleichen. Bei Gastbenutzern wird jedoch für jede Konversation ein anderer Datensatz erstellt.

Für die Tabelle „sys_cs_consumer_device_context“ ist ein Verweis auf die Tabelle „CS-Verbraucherkonto“ [sys_cs_consumer_account] vorhanden (die selbst einen Verweis auf die Tabelle „sys_cs_consumer“ enthält), aber der Verweis ist nicht mit reference_cascade_rule=delete markiert. Es wird empfohlen, diese Regel der Verbraucherkontoreferenz hinzuzufügen. Auf diese Weise löscht die Bereinigung, wenn sie die Datensätze in den Tabellen „sys_cs_consumer“ und „sys_cs_consumer_account“ löscht, auch diese.

Die Tabellen „awa_agent_presence“ und „awa_agent_channel_availability“ wachsen nicht pro Chat auf die gleiche Weise wie andere Tabellen, werden jedoch regelmäßig von der Zuweisungs-Engine aufgerufen und können veraltete Einträge von Anwendern enthalten, die nicht mehr aktiv sind. Lange, nicht verwendete Einträge sollten auch hier bereinigt werden. Bei der Spalte „awa_agent_channel_availability“ ist besondere Sorgfalt erforderlich, da sie möglicherweise nicht häufig aktualisiert wird. Aus diesem Grund sollte dieser Bereinigung eine zusätzliche Bedingung hinzugefügt werden, damit nur Datensätze von inaktiven Anwendern entfernt werden können.

Wann können die Datensätze sicher gelöscht werden?

Es gibt verschiedene Aspekte bei der Bestimmung, wann die Datensätze sicher gelöscht werden können:

- Löschen Sie keine Datensätze für laufende Konversationen.

  Für sitzungsbasierte Chatunterhaltungen beträgt die Altersgrenze einige Tage. Wenn SMS-/Messaging-Konversationen einbezogen werden, kann die Altersgrenze einige Wochen oder länger betragen. Eine Möglichkeit, dies auszuwerten, besteht darin, alle Eigenschaften des Formulars „com.glide.cs.*_idle_timeout“ zu durchsuchen und die mit dem höchsten Wert zu finden.

- Löschen Sie keine Datensätze, die zu Dashboards/Berichten zu aktuellen Aktivitäten beitragen.

  Das Dashboard AWA für das Dashboard „Interaktionen – erweiterte Analytics“ enthält einen Indikator für wöchentliche Trends, der drei Monate zurückblickt. Um dies vollständig zu unterstützen, müssen Sie die Datensätze „interaction“ und „awa_work_item“ mindestens 90 Tage lang aufbewahren.

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

- Löschen Sie keine Datensätze, deren Daten zur späteren Verwendung archiviert werden müssen.

  Das Timing hierfür hängt vom Timing der anwenderdefinierten Logik ab, die für die erforderliche Archivierung hinzugefügt wird. Sie sollten in der Lage sein, dies so einzurichten, dass es früh genug ausgeführt wird, um nicht der entscheidende Faktor zu sein.

In Anbetracht des Vorstehenden werden die folgenden Schwellenwerte für das Alter in Sekunden empfohlen:

- interaction, awa_work_item: 7776000 (90 Tage - Dies kann jedoch reduziert werden, wenn Sie den Indikator „Wöchentliche Trends“ nicht verwenden oder wenn Sie bereit sind, den Rückblick dafür auf eine kürzere Zeitspanne festzulegen.)
- sys_cs_conversation, live_group_profile, interaction_json_blob, sys_cs_consumer: 2592000 (30 Tage) oder 5184000 (60 Tage).

Leistungsüberlegungen

Werden sys_updated_on-Indizes für die Tabellen benötigt, die fehlen?

Die Tests wurden in einer Instanz mit über 12.000.000 Interaktionen ausgeführt, wobei eine Tabellenbereinigung für eine Tabelle mit einem Index im Feld „sys_updated_on“ (Interaktion) und eine Tabelle ohne Index (interaction_json_blob) konfiguriert wurde. In beiden Fällen überstieg die für das Löschen aufgewendete Zeit (potenziell viele Minuten) die für das Abfragen der Datensätze aufgewendete Zeit (max. 2 Sekunden) bei der ersten und nachfolgenden Ausführung bei weitem. Angesichts dieses Ergebnisses müssen den Tabellen keine zusätzlichen Indizes hinzugefügt werden, da die Auswirkungen auf die Leistung minimal sind.

Wann sollte die erste und wiederholte Tabellenbereinigungsaufgabe ausgeführt werden?

Normalerweise wird „sys_trigger“ für die Tabellenbereinigung einmal pro Stunde ausgeführt. Wenn ein oder mehrere Bereinigungen für Tabellen mit vielen veralteten Datensätzen festgelegt werden, kann die Anzahl der bei dieser ersten Ausführung durchgeführten Löschungen sehr hoch sein und das System zusätzlich belasten. Bevor Sie die Konfiguration für die Tabellenbereinigung anpassen und aktivieren, ändern Sie diesen Zeitplan für die Tabellenbereinigung vorübergehend, sodass die nächste Ausführung außerhalb der Geschäftszeiten stattfindet (eine Zeit, in der das System normalerweise leichter ausgelastet ist).

Wenn es keine Ruhezeiten gibt, können einige Eigenschaften für die Tabellenbereinigungen hilfreich sein. Insbesondere glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_sput begrenzt, wie lange die Bereinigung versucht, Datensätze während einer einzelnen Ausführung im Batch-Verfahren zu löschen. Der Wert wird in Sekunden angegeben und ist standardmäßig auf 1200 festgelegt (20 Minuten). Dies bedeutet, dass im Setup des Basissystems die Tabellenbereinigung maximal 20 Minuten lang stündlich ausgeführt wird (zur Referenz: Während eines Tests konnten in 20 Minuten etwa 400.000 Interaktionen gelöscht werden, einschließlich kaskadierender Löschungen). Wenn 20 Minuten pro Stunde zu aggressiv sind, kann der Eigenschaftswert reduziert werden.

Arbeiten in Core-UI

Erfahren Sie mehr über die Funktionen von Core-UI, die älter als Next Experiencesind.

Core-UI

Core-UI ist älter als die UI Next Experience.

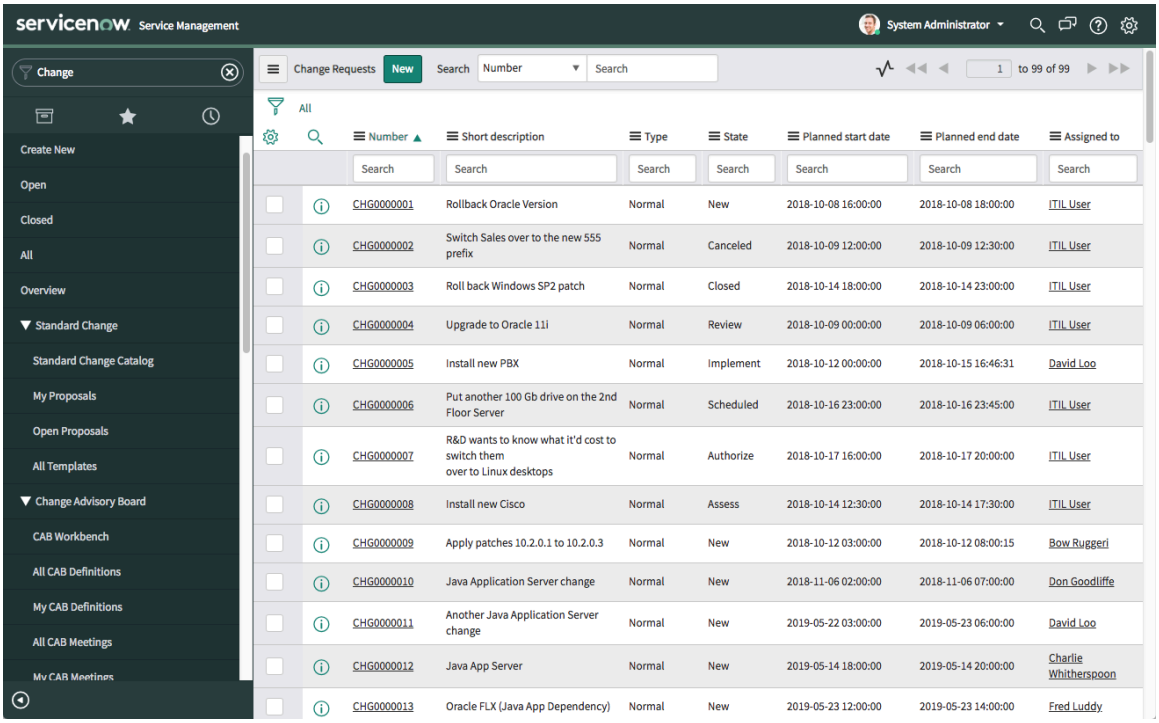
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Dieses Video behandelt das Anwendermenü, die Hilfe, die globale Suche, den Connect-Chat, die Systemeinstellungen für angemeldete Anwender sowie das Bannerlogo und den Text.

Sehen Sie sich das Video oben an, um mehr über die Elemente von Core-UIzu erfahren.

Zu den beachtenswerten Funktionen gehören Formularaktualisierungen in Echtzeit, Benutzerpräsenz, ein angehefteter Anwendungsnavigator mit Registerkarten für Favoriten und Verlauf sowie Aktivitätenströme.

Core-UI



Komponenten von Core-UI

Komponente	Beschreibung
Bannerframe	Wird oben auf jeder Seite ausgeführt und enthält ein Logo sowie die folgenden Informationen, Steuerelemente und Tools. • Das Menü „Benutzer“ bietet Optionen für den Zugriff auf Ihr Profil und Ihre Einstellungen. Administratoren können die Identität von Benutzern annehmen und deren Sicherheitsrolle erhöhen. • Connect-Sidebar-Symbol ( ): Ermöglicht das Starten oder Fortsetzen von Konversationen. Dieses Symbol ist verfügbar, wenn Connect aktiviert ist. • Symbolfür globale Textsuche ( ): Sucht nach Datensätzen aus mehreren Tabellen. • Hilfesymbol ( ): Öffnet den Hilfebereich mit eingebetteter Hilfe, falls verfügbar. Wenn keine eingebettete Hilfe vorhanden ist, bietet sie Optionen für die Hilfesuche. • Zahnradsymbol ( ): Öffnet das Systemeinstellungen für Core-UI.

Automatische Übersetzung

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

Komponenten von Core-UI (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
Anwendungsnavigator	Wird auch als linke Navigationsleiste bezeichnet. Stellt Links zu allen Anwendungen und Modulen bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Core-UI Anwendungsnavigator.
Content Frame	Zeigt Informationen wie Listen, Formulare, Dashboards und Assistenten an.
Edge	Der Edge wird in der Core-UI entfernt. Die reduzierte Ansicht des Core-UI-Anwendungsnavigators ähnelt dem Edge.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Logos, Farben und Systemstandards für Core-UI

Core-UI aktivieren

Core-UI kann mit dem Plugin Core-UI (com.glide.ui.ui16) aktiviert werden, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Core-UI Anwendungsnavigator

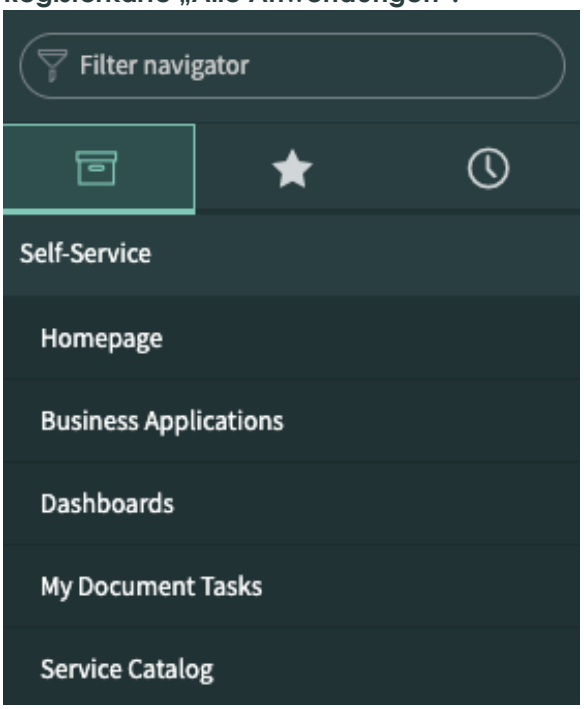
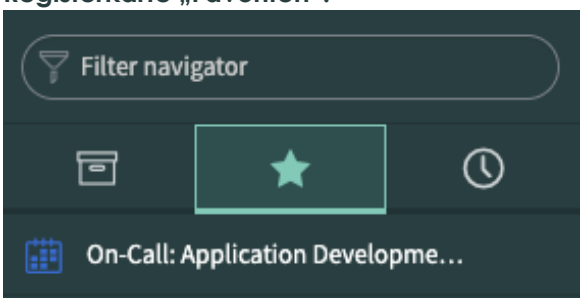
Der Anwendungsnavigator Core-UI wird auf der linken Seite der Anwenderoberfläche angezeigt und bietet Zugriff auf alle verfügbaren Anwendungen und Module, Favoriten und zuletzt angezeigten Elemente.

Verwenden Sie den Anwendungsnavigator, um Informationen und Services schnell zu finden.

Der Anwendungsnavigator besteht aus einem Navigationsfilter und den folgenden Registerkarten.

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

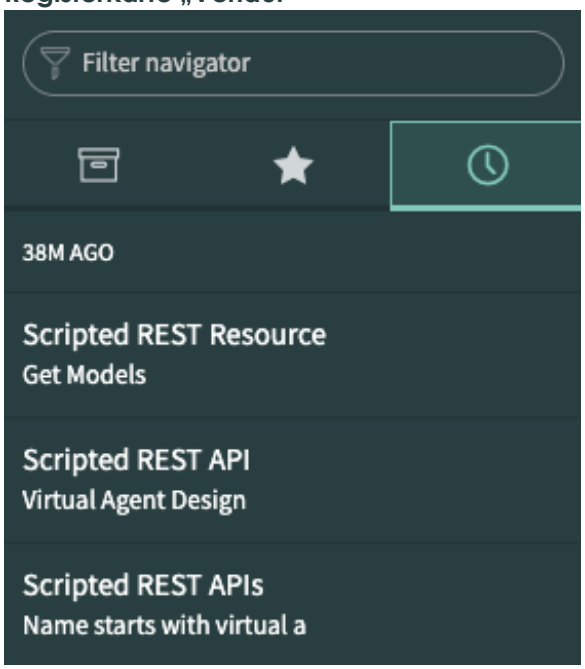
Core-UI Registerkarten des Anwendungsnavigators

Tab-Taste	Beschreibung
Alle Anwendungen	Zeigt alle Anwendungsmenüs und -module an. Jede Anwendung wird als Abschnitt im Anwendungsnavigator angezeigt, der mit einer Anwendungsbezeichnung gekennzeichnet ist. Auf der Registerkarte werden Module nach Namen unter jeder Anwendungsbezeichnung aufgelistet. **Registerkarte „Alle Anwendungen“.** 
Favoriten	Zeigt Elemente an, die Sie als Favoriten hinzugefügt haben. **Registerkarte „Favoriten“.** 
Verlauf	Zeigt Elemente an, auf die Sie kürzlich zugegriffen haben.

Automatische Übersetzung

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

Core-UI Registerkarten des Anwendungsnavigators (Fortsetzung)

Tab-Taste	Beschreibung
	Registerkarte „Verlauf“ 

Geben Sie Text in den Navigationsfilter ein, um übereinstimmende Anwendungen, Module und Favoriten anzuzeigen. Übereinstimmende Favoriten werden oben in den Ergebnissen angezeigt. Sie können auch den Navigationsfilter verwenden, um schnell auf eine bestimmte Tabelle zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Navigieren Sie direkt zu einer Tabelle.

Verwenden Sie den Navigator Core-UI .

Jeder kann den Navigator reduzieren und erweitern, mit Favoriten arbeiten und den Navigationsverlauf in Core-Ulanzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus, um mit dem Navigator in Core-Ulzu arbeiten.

Informationen im Anwendungsnavigator Core-UI ein- oder ausklappen

Sie können Informationen im Anwendungsnavigator reduzieren oder erweitern, um nur das anzuzeigen, was Sie sehen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

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

Option	Bezeichnung
Reduzieren oder erweitern Sie eine Anwendung oder einen Anwendungsabschnitt	Klicken Sie auf die Anwendung oder die Bezeichnung des Anwendungsabschnitts.
Reduzieren oder erweitern Sie alle Anwendungen	Doppelklicken Sie auf das Symbol der Registerkarte „Alle Anwendungen“ ( ).
Reduzieren oder erweitern Sie den Anwendungsnavigator	Klicken Sie auf das Pfeilsymbol unten im Anwendungsnavigator. In der reduzierten Ansicht zeigt der Anwendungsnavigator nur Favoriten an. Klicken Sie auf das Filtersymbol oder auf das Pfeilsymbol in der reduzierten Ansicht, um den Anwendungsnavigator zu erweitern.

Navigator reduziert

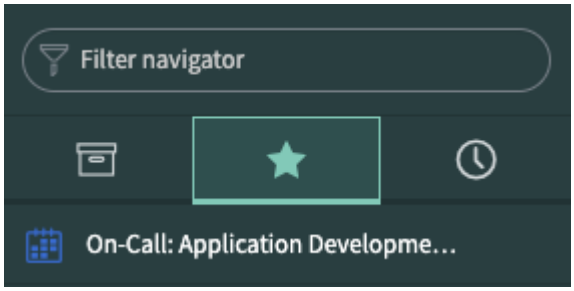
Fügen Sie Favoriten in hinzu, oder bearbeiten Sie sie Core-UI

Für Elemente, auf die häufig zugegriffen wird, können Sie im Anwendungsnavigator Favoriten hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Elemente, die Sie als Favoriten hinzufügen, werden auf der Registerkarte „Favoriten“ des Anwendungsnavigators angezeigt und durch ein Sternsymbol dargestellt.

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



Favoriten werden auch in der reduzierten Ansicht des Anwendungsnavigators als Symbole angezeigt.

Prozedur

1. Fügen Sie einen Favoriten auf eine der folgenden Arten hinzu.

Option	Bezeichnung
Fügen Sie ein Modul als Favorit hinzu	Klicken Sie im Anwendungsnavigator neben einem Modul auf das Sternsymbol.
Fügen Sie alle Module unter einer Anwendung als Favoriten hinzu	Klicken Sie im Anwendungsnavigator auf das Sternsymbol neben einer Anwendung.
Fügen Sie eine Liste über das Listenkontextmenü als Favorit hinzu	**a.** Öffnen Sie eine Liste. **b.** Klicken Sie auf das Listenkontextmenü-Symbol ( ) neben dem Listentitel. **c.** Wählen Sie **Favorit erstellen aus**. **d.** Bearbeiten Sie im Flyout den Namen und das Symbol nach Bedarf.
Fügen Sie eine Liste per Drag-and-Drop als Favorit hinzu	**a.** Öffnen Sie eine Liste. **b.** Ziehen Sie ein Breadcrumb auf die Registerkarte **Favoriten** des Anwendungsnavigators.
Fügen Sie einen Datensatz mithilfe des Formular-Kontextmenüs als Favoriten hinzu	**a.** Öffnen Sie einen Datensatz. **b.** Klicken Sie auf das Symbol für das Formularkontextmenü ( ) neben dem Formulartitel. **c.** Wählen Sie **Favorit erstellen aus**. **d.** Bearbeiten Sie im Flyout den Namen und das Symbol nach Bedarf.
Fügen Sie einen Datensatz per Drag-and-Drop als Favoriten hinzu	**a.** Öffnen Sie einen Datensatz. **b.** Ziehen Sie den Datensatztitel auf die Registerkarte **Favoriten** des Anwendungsnavigators.
Fügen Sie einen anderen Linktyp als Favoriten hinzu	Ziehen Sie einen unterstützten Linktyp auf die Registerkarte **Favoriten** des Anwendungsnavigators. Sie können einen der folgenden Links ziehen:

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

Option	Bezeichnung
	◦ Breadcrumbs ◦ Links in Listen ◦ Berichte **Hinweis:** Sie können möglicherweise keine Lesezeichen mit anderen Linktypen erstellen.
Fügen Sie einen Knowledge Base-Artikel als Favoriten hinzu	**a.** Öffnen Sie einen Wissensartikel. **b.** Klicken Sie oben links im Header auf das Sternsymbol. **c.** Bearbeiten Sie im Dialogfeld **„Favorit erstellen“** den Namen und das Symbol nach Bedarf. **d.** Klicken Sie auf **Erledigt**.

Sie können für jede Ansicht einer Liste oder eines Formulars einen anderen Favoriten hinzufügen.
Der Favorit wird der Registerkarte **Favoriten** des Anwendungsnavigators hinzugefügt.

2. Um einen Favoriten zu bearbeiten oder zu löschen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Ordnen Sie Favoriten in der Liste neu an	**a.** Klicken Sie unten im Anwendungsnavigator **auf Favoriten bearbeiten**. **b.** Ziehen Sie einen Favoriten an eine neue Position in der Liste. **c.** Klicken Sie **auf Fertig** oder **Favoriten bearbeiten**.
Passen Sie den Namen oder das Symbol für einen Favoriten an	**a.** Klicken Sie unten im Anwendungsnavigator **auf Favoriten bearbeiten**. **b.** Klicken Sie auf einen Favoriten. **c.** Passen Sie den Namen und das Symbol nach Bedarf an. **d.** Klicken Sie **auf Fertig** oder **Favoriten bearbeiten**.
Löschen Sie einen Favoriten	**a.** Zeigen Sie auf den Favoriten. **b.** Klicken Sie auf das Symbol zum Entfernen eines Favoriten (⊖).

Zeigen Sie Ihren Navigationsverlauf in an Core-UI

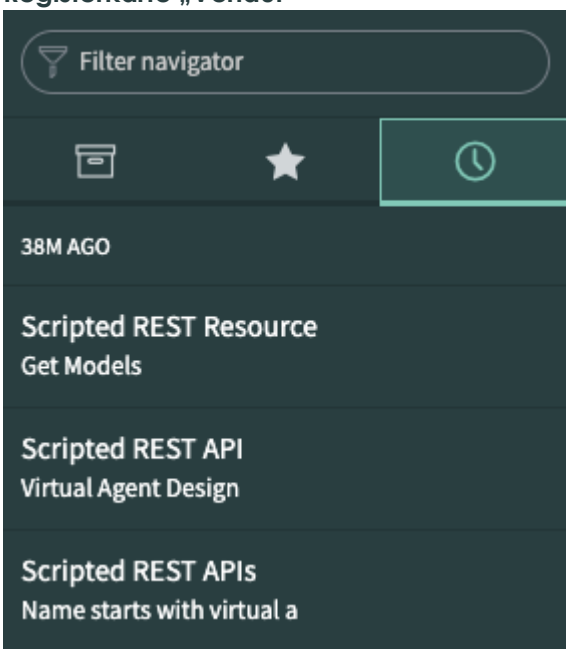
In Core-UIkönnen Sie Ihren Navigationsverlauf im Anwendungsnavigator anzeigen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Elemente, auf die Sie zuletzt zugegriffen haben, werden auf der Registerkarte „Verlauf“ des Anwendungsnavigators angezeigt, dargestellt durch ein Uhrsymbol. Elemente werden in chronologischer Reihenfolge von den meisten zu den am wenigsten zuletzt verwendeten Elementen angezeigt.

Registerkarte „Verlauf“



Verlaufseinträge werden in der Tabelle „Navigatorverlauf“ [sys_ui_navigator_history] gespeichert. Das System erstellt Verlaufseinträge für viele Arten von Inhalten, einschließlich Listen, Datensätze und Dashboards. Einige Inhaltstypen werden im Verlauf nicht verfolgt, z. B. UI-Seiten und andere nicht standardmäßige Schnittstellen.

Prozedur
1. Klicken Sie im Anwendungsnavigator auf die Registerkarte „Verlauf“, die durch eine Uhr dargestellt wird.
2. Klicken Sie auf ein Element, um es zu öffnen.

Konfigurieren Sie die Anzahl der Verlaufseinträge, die im Anwendungsnavigator angezeigt werden

Eine Systemeigenschaft legt die maximale Anzahl der Verlaufseinträge fest, die auf der Registerkarte „Verlauf“ des Anwendungsnavigators angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig zeigt der Anwendungsnavigator 30 Verlaufseinträge an. Sie können die Eigenschaft *glide.ui.nav.history_length* konfigurieren, um diesen Wert zu ändern.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie die Eigenschaft *`glide.ui.nav.history_length`*.
3. Bearbeiten Sie die Eigenschaft **Wert**.

Systemeinstellungen für Core-UI

Sie können Systemeinstellungen definieren, um Core-UI für sich selbst anzupassen. Das Zahnradsymbol im Bannerframe zeigt das Fenster mit den Systemeinstellungen an.

Die Systemeinstellungen sind nach Registerkarten geordnet.

Hinweis: Diese Informationen gelten für Core-UI. Informationen zum Anpassen der Systemeinstellungen bei aktiviertem Next Experience finden Sie unter Next Experience Anwendereinstellungen.

Systemeinstellungen

Kontrolle	Beschreibung
Registerkarte „Allgemein“	
Eingabehilfe aktiviert	Wenn diese Einstellung aktiviert ist, werden erweiterte Eingabehilfefunktionen aktiviert. Die Plattform ist so konzipiert, dass standardmäßig darauf zugegriffen werden kann. Durch Aktivieren dieser Funktion sind weitere Eingabehilfefunktionen verfügbar.
Verfügbare Tooltips in Formularen	Zeigt ein Hilfesymbol neben jedem Feld mit einem Tooltip an. Diese Anwendereinstellung kann nur aktiviert werden, wenn auch Barrierefreiheit aktiviert ist.
Datenvisualisierungsmuster	Fügt farbbasierten Grafiken oder Diagrammen Muster sowie Farben hinzu.
Anwenderoberfläche komprimieren	Die Anwenderoberfläche wird optimiert, um mehr Informationen im Browserfenster anzuzeigen, wenn diese Einstellung aktiviert ist.
Kompakte Darstellung von Datum/Uhrzeit in Listen	Wenn diese Einstellung aktiviert ist, werden Datums- und Uhrzeitwerte in einem kompakten Format angezeigt. Das Jahr wird für Datumswerte innerhalb des aktuellen Jahres nicht angezeigt, und Sekunden werden nicht für Zeitwerte angezeigt. Diese Einstellung ist nicht verfügbar, wenn die Option **für Datum/Uhrzeit** auf **„Vor“**festgelegt ist.
Tastenkombinationen aktiviert	Bestimmt, ob ein Benutzer über Tastenkombinationen auf Teile der Plattform zugreifen kann. Weitere Informationen zu verfügbaren Tastenkombinationen finden Sie unter Core-UI-Tastenkürzel.
Startseite	Bestimmt, ob das Homepage-Modul **Homepages** oder **Dashboards**öffnet.

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

Systemeinstellungen (Fortsetzung)

Kontrolle	Beschreibung
	Wichtig: Die auf Homepages enthaltenen Funktionen zum Anordnen von Informationen aus Ihrer Instanz, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, finden Sie in Dashboards in neuen Instanzen. Auf aktualisierten Instanzen, für die Next Experience aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie über eine direkte URL verfügen, aber sie können sie nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center -Dashboards übernehmen Homepage-Funktionen. Verwenden Sie das Hilfstool für die veraltete Homepage von , um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren. Weitere Informationen finden Sie unter: • Dashboards im Analytics Center . • Arbeiten mit reaktionsfähigen Dashboards .
Datum/Uhrzeit	Das Format, in dem Datum und Uhrzeit angezeigt werden, hängt von dieser Einstellung ab. Wählen Sie **Kalender** (z. B. 2015-11-13, 15:58:58), **Zeit her** (z. B. vor 11 Minuten) oder **Beide aus**.
Sprache	Wählen Sie eine Sprache aus, oder kehren Sie zur Standardsprache zurück ( ). Diese Einstellung ist verfügbar, wenn ein Sprach-Plugin aktiviert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren .
Zeitzone	Wählen Sie eine Zeitzone aus, oder kehren Sie zur Standardzeitzone ( ) für die aktuelle Sitzung zurück. Bei der nächsten Anmeldung wird die Zeitzoneneinstellung auf den Systemstandard oder die Anwenderprofileinstellung für die Zeitzone zurückgesetzt.
Domäne	Gibt die aktuell ausgewählte Domäne für Organisationen an, die Domain Separation verwenden. Der Anwender muss über die Rolle „domain_admin“ oder „admin“ verfügen, um diese Einstellung anzuzeigen.
Domänenauswahl im Header anzeigen	Platziert eine Domänenauswahl im Bannerframe neben dem Anwendermenü, wenn diese Einstellung aktiviert ist.
Druckerfreundliche Version ( )	Öffnet eine druckerfreundliche Version des aktuellen Inhaltsrahmens.
Registerkarte „Design“.	
Design	Wähle Sie ein Design für die Anwenderoberfläche aus. Wählen Sie das **Systemdesign** aus, um zum Standarddesign zurückzukehren.

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

Systemeinstellungen (Fortsetzung)

Kontrolle	Beschreibung
Registerkarte Listen	
Längeren Text in Listenspalten umbrechen	Lange Zeichenfolgen werden in Listenspalten umgebrochen, anstatt als eine lange Zeile angezeigt, wenn diese Einstellung aktiviert ist.
Registerkarte „Formulare“.	
Formulare mit Registerkarten	Formularabschnitte und zugehörige Listen werden auf Registerkarten angezeigt, wenn diese Einstellung aktiviert ist.
Laden von zugehörigen Listen	Bestimmt, wann zugehörige Listen in Formulare geladen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie, wenn eine zugehörige Liste geladen wird.
Registerkarte „Benachrichtigungen“	
Suche	Suchleiste zur Suche von Benachrichtigungen. So finden Sie eine Benachrichtigung: • Geben Sie den Namen der Benachrichtigung ein, nach der Sie suchen. Wenn Sie die ersten drei Zeichen eingeben, gibt das System automatisch eine Liste der Benachrichtigungen aus, die den eingegebenen Zeichen entsprechen. • Geben Sie zwei Sternchen ein, um eine Liste aller Benachrichtigungen in alphabetischer Reihenfolge anzuzeigen (die Benachrichtigungen sind nicht nach Kategorien geordnet).
Benachrichtigungen erlauben	Globaler Switch zum Aktivieren oder Deaktivieren aller Benachrichtigungen.
Benachrichtigungskanäle	Liste Ihrer Kanäle für den Empfang von Benachrichtigungen. Verwenden Sie diesen Abschnitt, um: • einen Kanal mit dem Umschalter zu aktivieren oder zu deaktivieren. Wenn Sie einen Kanal deaktivieren, werden über diesen Kanal keine Benachrichtigungen übermittelt. • Fügen Sie Kanäle mit der Option **Kanal erstellen** hinzu. • Kanalinformationen zu ändern . Klicken Sie auf die Kanalzeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben dem entsprechenden Kanal, um ihn zu bearbeiten oder zu löschen.
Benachrichtigungen nach Kategorie	Liste der Benachrichtigungskategorien, die zugehörige Benachrichtigungen identifizieren und gruppieren. Jede Kategorie enthält die Benachrichtigungen, die Sie abonnieren können. Um die Benachrichtigungen in einer bestimmten Kategorie anzuzeigen, klicken Sie auf die Kategoriezeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben der entsprechenden Kategorie. Sie können:

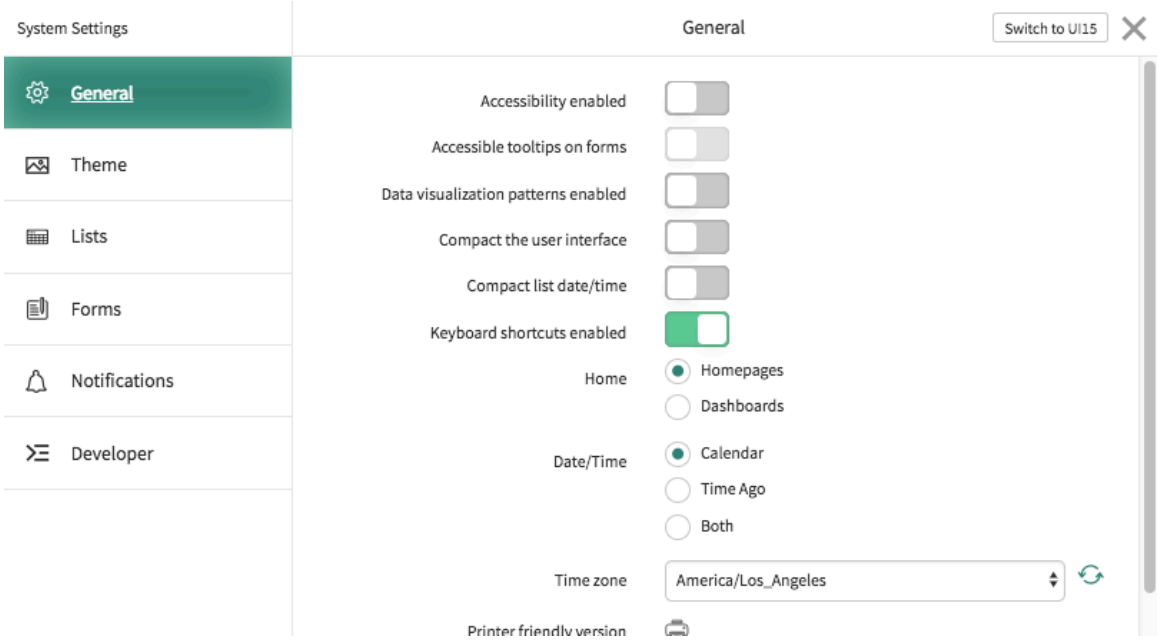
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Systemeinstellungen (Fortsetzung)

Kontrolle	Beschreibung
	• Einstellungen für eine Benachrichtigung bearbeiten: ◦ Aktivieren oder deaktivieren Sie Kanäle für die ausgewählte Benachrichtigung. ◦ Benachrichtigungsbedingungen anwenden , wie Zeitpläne und Filter, die die Zustellung der Benachrichtigung beeinflussen. • Persönliche Benachrichtigungen erstellen , die Abonnements für bestimmte Benachrichtigungen sind, die für Sie von Bedeutung sind.
Registerkarte „Entwickler“.	
Anwendung	(Nur Administratoren) Stellt einen Link zur Anwendungsauswahl, zur Liste der Anwendungen ( ) und zur aktuell ausgewählten Anwendung ( ) bereit.
Anwendungsauswahl im Header anzeigen	Platziert eine Anwendungsauswahl im Bannerframe neben dem Anwendermenü, wenn diese Einstellung aktiviert ist.
Update-Satz	(Nur Administratoren) Stellt einen Link zur Update-Satz-Liste, zur Update-Satz-Auswahl und zum aktuell ausgewählten Update Set bereit.
Updatesatz-Auswahl im Header anzeigen	Platziert die Updatesatz-Auswahl im Bannerframe neben dem Anwendermenü, wenn diese Einstellung aktiviert ist.
JavaScript-Protokoll und Feldbeobachtung	(Nur Administratoren) Öffnet das clientseitige JavaScript-Debug-Fenster .
Automated Test Framework-Seiteninspektor	Platziert das Überprüfungssymbol im Bannerframe, wenn diese Einstellung aktiviert ist. Ermöglicht Seitenentwicklern und Testdesignern das Identifizieren von Seitenkomponenten auf anwenderdefinierten Anwenderoberflächen, die für anwenderdefinierte UI-Tests in Automated Test Frameworkverfügbar sind.

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

Fenster „Systemeinstellungen“ Registerkarte Allgemein



In der klassischen Umgebung arbeiten

In der klassischen Umgebung können Sie Ihre Arbeit mit Listen und Formularen erledigen.

Hinweis: Dieser Inhalt bezieht sich auf die klassische Umgebung, die sich auf das direkte Arbeiten in Datensatzlisten und in Datensatzformularen bezieht, nicht in der Schnittstelle des konfigurierbaren Arbeitsbereichs. Sie können in der klassischen Umgebung mit aktivem oder inaktivem Next Experience arbeiten, was als Core-UI bezeichnet wird (früher als UI16 bezeichnet).

Listen in der klassischen Umgebung

In einer Liste wird eine Reihe von Datensätzen aus einer Tabelle angezeigt.

https://player.vimeo.com/video/995178051?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Sehen Sie sich das Video oben an, um eine eingehende Einführung in die Listenfunktionalität zu erhalten.

Hinweis: Dieser Inhalt bezieht sich auf die klassische Umgebung, die sich auf das direkte Arbeiten in Listen von Datensätzen und auf Datensatzformularen bezieht, nicht auf der Schnittstelle des konfigurierbaren Arbeitsbereichs. Sie können in der klassischen Umgebung mit aktivem oder inaktivem Next Experience arbeiten, was als Core-UI (früher als UI16 bezeichnet) bezeichnet wird.

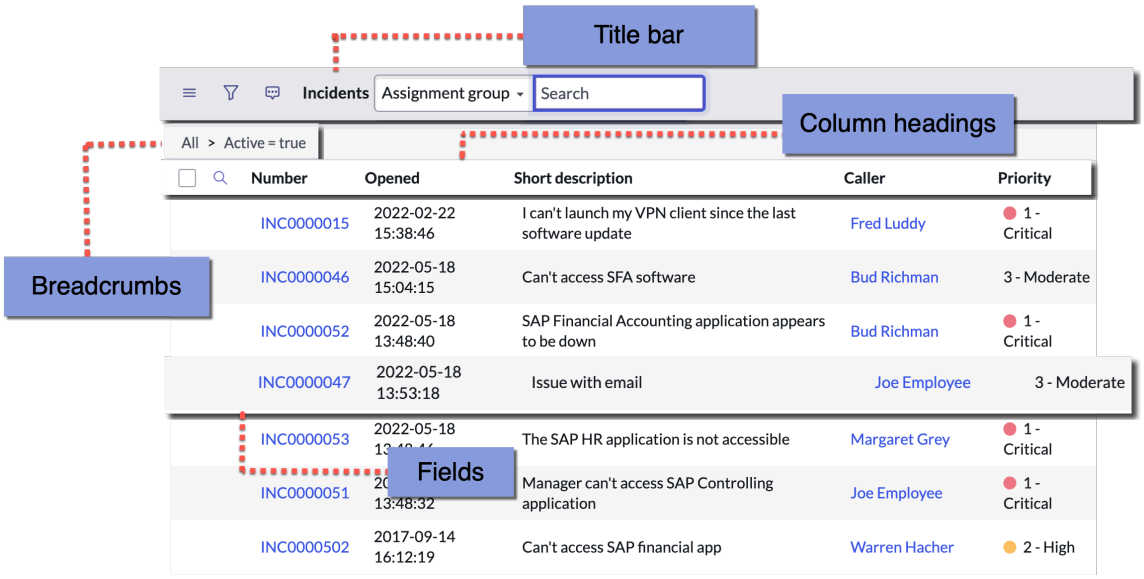
Benutzer können Daten in Listen suchen, sortieren, filtern und bearbeiten. Listen können in Formularen eingebettet und hierarchisch sein (mit Unterlisten).

Die Listenoberfläche besteht aus einer Titelleiste, Filtern und Breadcrumbs, Datenspalten und einer Fußzeile. Jede Spalte in einer Liste entspricht einem Feld in der Tabelle.

Unten rechts neben einigen Listen kann ein Antwortzeitindikator ( ) erscheinen, um die zum Anzeigen der Liste erforderliche Verarbeitungszeit anzugeben.

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

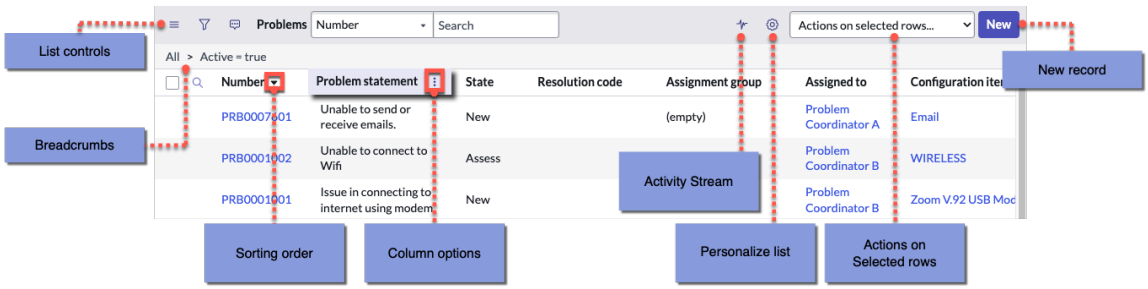
Datensatzliste



Funktionen und Aktionen auflisten

Die Listenoberfläche besteht aus einer Titelleiste, Filtern und Breadcrumbs sowie Datenspalten. Jede dieser Komponenten bietet Funktionen und lässt Sie auf die Liste und die angezeigten Datensätze reagieren.

Funktionen, Menüs und Aktionen



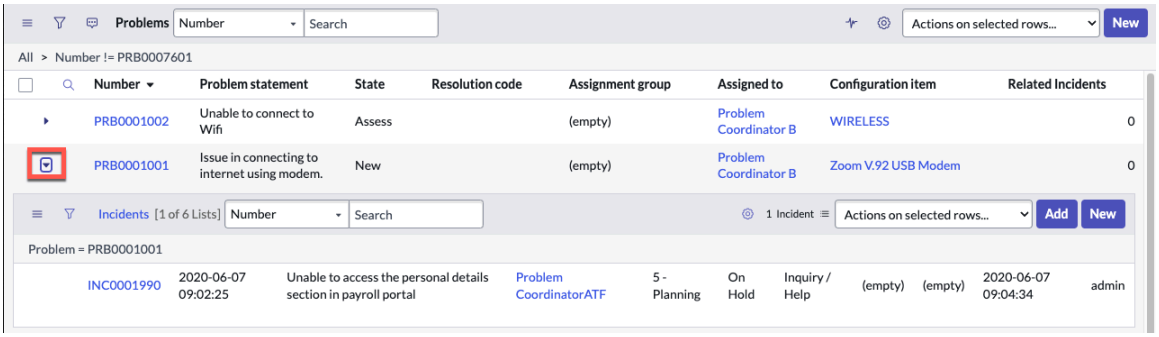
Hierarchische Listen

Mit hierarchischen Listen können Anwender Datensätze aus zugehörigen Listen direkt anzeigen, ohne zu einem Formular navigieren zu müssen.

Listen können Unterlisten in einer Hierarchie enthalten, auf die auch in der Listenansicht zugegriffen werden kann. Klicken Sie auf den Pfeil (▶) neben dem Referenzsymbol, um die zugehörigen Listen für einen Datensatz in einer hierarchischen Liste zu erweitern oder zu reduzieren.

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

Hierarchische Liste



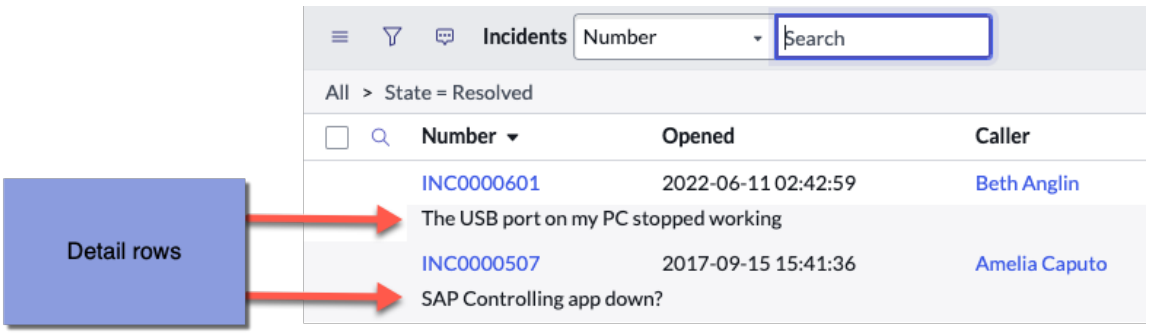
Administratoren können hierarchische Listen für eine Tabelle aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Hierarchische Listen aktivieren .

Detailzeilen

Detailzeilen werden bei Aktivierung unter der Feldzeile für jeden Datensatz angezeigt und zeigen den Wert eines angegebenen Felds an. Beispielsweise kann in der Detailzeile die Kurzbeschreibung für jeden Incident in einer Liste angezeigt werden. Detailzeilen unterstützen dieselben Funktionen wie Felder, einschließlich Links, Bearbeitungsfunktionen und Zugriff auf das Kontextmenü.

Hinweis: Wenn ein Feld als Quelle für die Listendetailzeilen festgelegt wird, blendet das System die Listenspalte für dieses Feld aus.

Detailzeilen



Administratoren können Detailzeilen aktivieren und zu Listen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Detailzeilen verwalten .

Listenfelder

Felder zeigen Daten an und erfüllen bestimmte Funktionen.

Hinweis: Einige der im Feldkontextmenü angezeigten Optionen hängen von der Anwenderrolle und den installierten Funktionen ab.

Feldfunktionen

Titel	Beschreibung
Links	Öffnen Sie den zugeordneten Datensatz in der Formularansicht. Klicken Sie auf das Feld der ersten Spalte, um den aktuellen Datensatz zu öffnen. Sie können auch auf einen Link zu einem zugehörigen Datensatz in anderen Spalten klicken, um zu diesem Datensatz zu wechseln.

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

Feldfunktionen (Fortsetzung)

Titel	Beschreibung
Bearbeitung	Ändert die Informationen in einem oder mehreren Datensätzen. Weitere Informationen finden Sie unter Methoden für Listenbearbeitungen.
Referenzsymbol ( )	Stellt eine Vorschau des Datensatzes bereit. Klicken Sie auf das Symbol, um eine Vorschau des Datensatzes zu öffnen. Um den Datensatz zu öffnen oder zu bearbeiten, klicken Sie in der Datensatzvorschau auf die Schaltfläche **Datensatz öffnen**. Wenn Sie die Umschalttaste drücken und auf das Referenzsymbol zeigen, wird nur der Tooltip für das Referenzsymbol angezeigt.
Kontextmenü	Wird auch als Kontextmenü bezeichnet und bietet verschiedene Optionen, einschließlich: • Schnellfilteroptionen, z. B. **Übereinstimmungen anzeigen** und **Herausfiltern**. • Die Option zum Kopieren der Datensatz-URL in die Zwischenablage. • Die Option zum Kopieren der sys_id des Datensatzes in die Zwischenablage (nur Administratoren). • Schnellbearbeitungsoptionen, z. B. **Mir zuweisen**, **Genehmigen**und **Ablehnen**. • Die Option zum Bearbeiten der Datensatz -Tags, die schnellen Zugriff auf häufig referenzierte oder dringende Informationen bieten. Wenn einem Datensatz ein Tag zugewiesen wird, wird der Datensatz auf der Seite „Dokumente mit Tags“ angezeigt. • Spezifische Optionen für Funktionen wie Live-Feed und visuelle Taskboards.

Konfigurieren und verwenden Sie Listenfunktionen

Alle Benutzer können mit Listen für die Tabellen interagieren, auf die sie aufgrund ihrer Rolle zugreifen dürfen. Einige Menüoptionen für Listen- und Spaltenheader werden durch Berechtigungen gesteuert, die der Anwenderrolle zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Verfahren beschreiben Funktionen, die Benutzer mit Listen konfigurieren oder verwenden können.

Sortieren Sie eine Liste

Durch Sortieren der Liste können Sie Informationen in einer Liste schnell finden. Die Methode, die das System zum Sortieren einer Liste verwendet, hängt von der Art des Datensatzes in der Sortierspalte ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Betrachten Sie den folgenden Beispieldatensatz: Label=**Requested Item**; Wert =**sc_req_item**. Andere Feldtypen als Auswahllistentypen werden basierend auf der Bezeichnung sortiert. Die Beispieldatensatzbezeichnung **Angefordertes Element**wird nach Datensätzen sortiert, deren Bezeichnungen mit „r“ beginnen.

Über ein Auswahllistenfeld kann der Benutzer aus einem vordefinierten Satz von Auswahlmöglichkeiten auswählen. Auswahllistenfelder werden nach dem zugrunde liegenden Wörterbucheintragswert des Felds sortiert, nicht nach der Bezeichnung. Der Beispieldatensatzwert „ **sc_req_item“** wird nach Datensätzen sortiert, deren Werte mit „s“ beginnen.

Eine Sortierung nach Wert kann nützlich sein. Beispielsweise sind Auswahlmöglichkeiten für den **Status** von Aufgaben geordnet **Neu** > **In Bearbeitung** > **Geschlossen**. Basierend auf der Bezeichnung wäre die Sortierung **Geschlossen** > **Neu** > **In Bearbeitung**.

Ein Pfeil neben dem Spaltennamen zeigt die aktuelle Sortierreihenfolge an. Ein Abwärtspfeil gibt an, dass die Spalte in absteigender Reihenfolge sortiert ist. Es wird nur die primäre Sortierreihenfolge angegeben.

Hinweis: Für Listen gelten die folgenden Sortierregeln:

- In einer übersetzten Instanz unterstützen nur die Spalten des Typs „translated_text“, „translated_field“ und „translated_html“ die Sortierung.
- Die Spaltenbezeichnung sollte zuerst in englischer Sprache erstellt und dann entsprechend übersetzt werden.
- Sie können eine Liste nicht nach einem Array-basierten Feld sortieren, z. B. nach einer Glide-Liste.

Um eine Liste zu sortieren, verwenden Sie eine der folgenden Methoden:

Prozedur

- Klicken Sie auf einen Spaltennamen, um die Liste in aufsteigender Reihenfolge zu sortieren. Klicken Sie erneut, um in umgekehrter Reihenfolge zu sortieren.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Spaltennamen, und wählen Sie **Sortieren (a bis z)** oder **Sortieren (z bis a) aus,** um in aufsteigender bzw. absteigender Reihenfolge zu sortieren.
- Geben Sie eine Sortierreihenfolge mit einem Filter an.
  Mithilfe von Filtern können Sie nach mehr als einer Spalte sortieren (z. B. nach Kategorie und dann Unterkategorie).

Zugehörige Informationen

Auswahllisten

Ganzzahlwerte für Standardauswahllisten

Konfigurieren Sie Feldstatusindikatoren

Sie können die moderne Zellenfarbe für Listenfeldstatusindikatoren aktivieren oder deaktivieren. Diese Einstellung ist verfügbar, wenn Sie eine Liste personalisieren. Diese Einstellung ist in Ihren Systemeinstellungen verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Feldstatusindikatoren in Listen werden mit moderner Zellenfarbe als farbiger Kreis auf der linken Seite des Felds angezeigt. Sie können den Stil des Feldstatusindikators auswählen. Sie können zur Verwendung einer Feldhintergrundfarbe zurückkehren, indem Sie die moderne Zellenfarbe deaktivieren.

Moderne Zellenfarbe auf

Prozedur

Der Prozess hängt von der Version ab.

a. Klicken Sie auf das Symbol zum Personalisieren von Listen ( ) in der Liste.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Moderne Zellenfarbe,** um den Stilfeld-Statusindikator zu verwenden.

c. Klicken Sie auf **OK**.

Weitere Informationen finden Sie unter Persönliche Listen erstellen.

Passen Sie die Anzahl der Listenzeilen pro Seite an

Sie können die Anzahl der Datensätze oder Zeilen anpassen, die auf jeder Seite einer Liste angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 20 Zeilen pro Seite.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Anzahl der Zeilen anpassen, gilt sie für alle Listen, auf die Sie zugreifen können.

Informationen zu den Auswirkungen auf die Leistung, wenn mehr Zeilen angezeigt werden, finden Sie im Blog-Beitrag Verbessern Sie die Leistung, indem Sie „gerechte genug“ Daten von einem Mitarbeiter des ServiceNow Typs in ServiceNow Communityanzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Liste.

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Listentitel, und wählen Sie **Anzeigen** > **<Number>Zeilen pro Seite**.
Die Liste wird aktualisiert, um die Anzahl der ausgewählten Datensätze anzuzeigen oder, wenn weniger als die Anzahl der angezeigten Zeilen vorhanden sind, die Gesamtanzahl der Datensätze anzuzeigen. Das Seitensteuerelement wird aktualisiert und zeigt die von Ihnen ausgewählte Anzahl von Datensätzen an ( ).

Wechseln Sie zwischen Listenansichten

Eine Ansicht definiert die Elemente, die angezeigt werden, wenn ein Benutzer eine Liste öffnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können zwischen Listenansichten wechseln, auf die Sie Zugriff haben.

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste.
2. Öffnen Sie das Listentitelmenü, und wählen Sie **Ansicht** > **(Ansichtsname)**.
   Die Seite wird mit in der ausgewählten Ansicht aktualisiert.

Beschleunigen Sie das Laden großer Listen

Entfernen Sie die Berechnung der Gesamtzahl der Datensätze in einer Liste, um das Laden von Listen zu beschleunigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Berechnen der Gesamtzahl der Datensätze, die in eine aus sehr großen Tabellen gefilterten Liste aufgenommen werden sollen, kann sehr lange dauern.

Um die Leistung zu verbessern, können Sie diese Berechnung für alle oder bestimmte Ansichten entfernen.

Prozedur

1. Klicken Sie in einer Liste auf das Menüsymbol ( ), und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**.
2. Aktivieren Sie auf der Seite „Listensteuerelement“ ein Kontrollkästchen:
   - **Paginierungsanzahl entfernen** – Entfernt die Paginierungsberechnung aus allen Ansichten.
   - **Paginierungsanzahl für angegebene Ansichten entfernen** – Entfernt die Paginierungsberechnung aus angegebenen Ansichten.
3. Wahlweise: Wenn Sie **Paginierungsanzahl für angegebene Ansichten entfernen**ausgewählt haben, klicken Sie auf das Sperrsymbol ( ), und wählen Sie die Ansichten aus, die die Anzeige der Anzahl der Seiten in der Liste unterdrücken.
4. Stellen Sie sicher, dass die Paginierung für Ihre Ansicht nicht berechnet wird, indem Sie zu dieser Ansicht wechseln.
   Klicken Sie in einer Liste auf das Menüsymbol ( ), und navigieren Sie zu **Ansicht** > **<a view>**.

   Die Paginierungsberechnung darf nicht angezeigt werden, und das Schnellvorlauf-Symbol ( ) sollte ausgegraut sein.

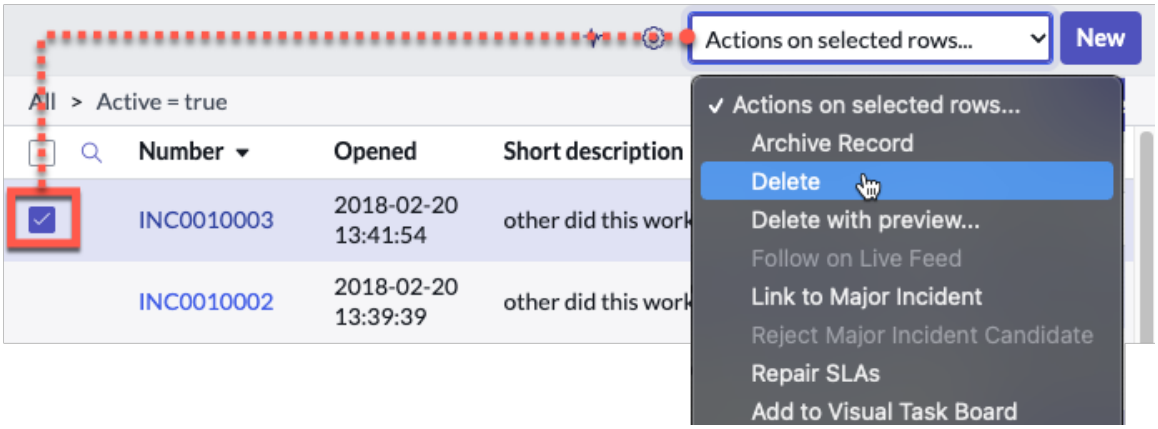
Führen Sie Aktionen für ausgewählte Elemente in einer Liste durch

Mit Aktionskontrollkästchen können Sie Aktionen für ein oder mehrere Elemente in einer Liste ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Prozedur

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Datensätzen, die Sie bearbeiten möchten. Um alle Datensätze auf der Seite auszuwählen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen oben in der Liste.
2. Wenden Sie die gewünschte Aktion an.
   - Wählen Sie im Kontextmenü der Spalte die **Option Update Selected (Ausgewählte aktualisieren)** aus, um alle ausgewählten Datensätze zu aktualisieren.
   - Wählen Sie im Menü Aktion für ausgewählte Zeilen eine Aktion wie **Löschen** (nur Administratoren) oder **Zu visuellem Taskboard hinzufügen aus**. Die verfügbaren Aktionen variieren je nach Liste und aktivierten Plugins.

Eingebettete Listen

Einige Listen können in Formularen eingebettet sein. Verwenden Sie Listensteuerelemente, um mit Datensätzen in einer eingebetteten Liste in einem Formular zu arbeiten.

Verwenden Sie diese Steuerelemente, um mit einer eingebetteten Liste zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Formular.

Arbeiten mit eingebetteten Listen

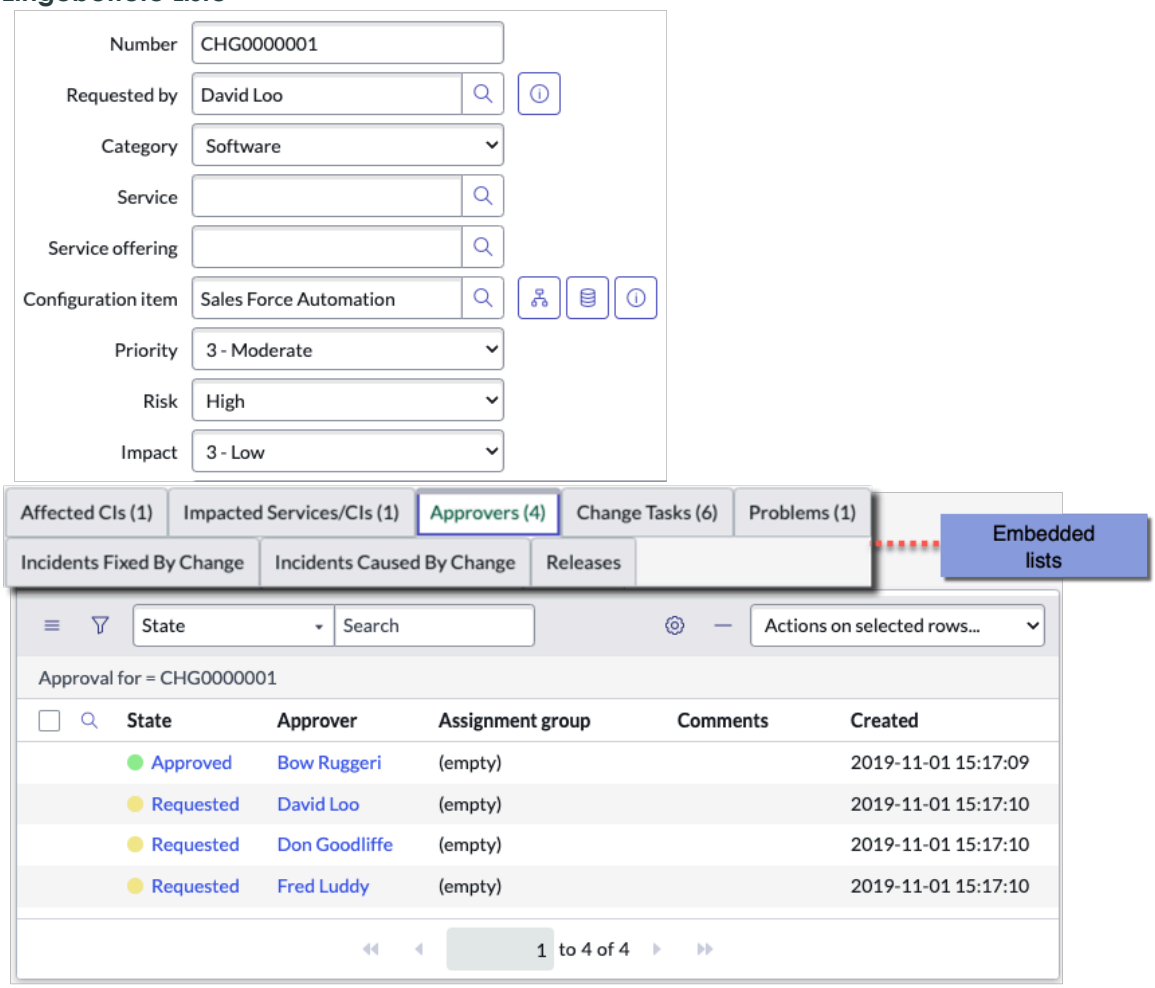
Aufgabe	Symbol	Aktion
Erweitern Sie eine eingebettete Liste		Klicken Sie auf das Erweiterungssymbol im Listenheader.
Reduzieren Sie eine eingebettete Liste		Klicken Sie auf das Reduzieren-Symbol in der Listenüberschrift.
Neue Zeile einfügen		Wählen Sie **Hinzufügen**, und identifizieren Sie den Datensatz, den Sie der eingebetteten Liste hinzufügen möchten.
Bearbeiten Sie eine Zeile		Doppelklicken Sie in einen leeren Bereich dieses Felds. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie den Listeneditor.
Eine Zeile löschen		Klicken Sie auf das Löschsymbol neben der Zeile. Neue Zeilen werden sofort entfernt. Vorhandene Zeilen werden beim Speichern

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

Arbeiten mit eingebetteten Listen (Fortsetzung)

Aufgabe	Symbol	Aktion
		des Datensatzes gelöscht. Um diese Bezeichnung zu löschen, klicken Sie erneut auf das Löschsymbol.

Eingebettete Liste

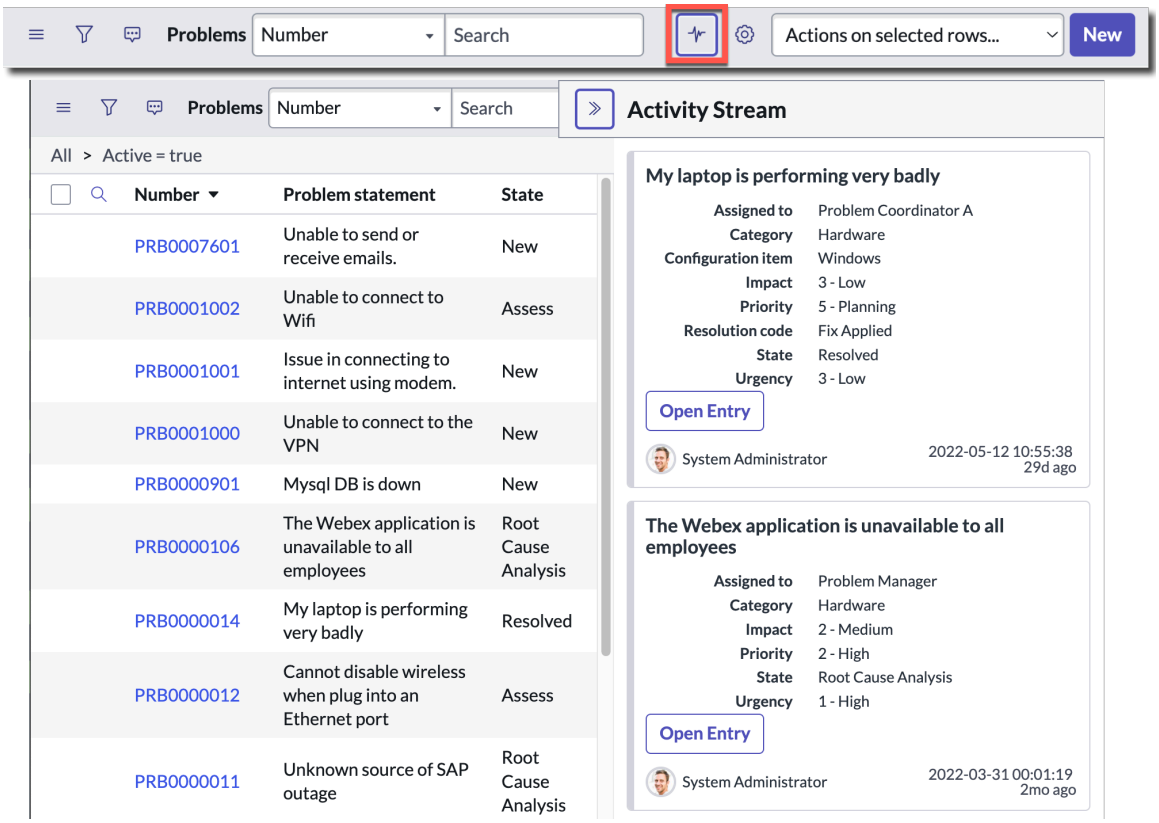


Aktivitätenströme in Listenansicht

Streamen Sie Live-Aktivitätsinformationen für alle Datensätze in der aktuellen Liste.

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

Aktivitätenstrom-Fenster



Um die Aktivitätenstrominformationen anzuzeigen, klicken Sie in der Titelleiste der Liste auf das Symbol für den Listen-Aktivitätenstrom ( ). Dieses Symbol wird in der Titelleiste für alle Aufgabentabellen angezeigt.

Die Informationen des Aktivitätenstroms werden in einem Flyout-Fenster angezeigt. Es handelt sich um die gleichen Informationen, die auch im Aktivitätsformatierer für einen Datensatz angezeigt werden. Die Kurzbeschreibung wird als Titel für den Eintrag angezeigt. Aktivitätenstromelemente in der Aufgabentabelle verwenden die Aufgabennummer als Titel. Die Informationen im Flyout-Fenster werden automatisch mit Audit- und Journaleinträgen aktualisiert. Klicken Sie oben auf das Symbol **>>**, um den Aktivitätenstrom zu schließen.

Sie können jedem Element im Aktivitätenstrom einen Kommentar hinzufügen. Wenn Sie mit dem Cursor auf das Element zeigen, wird eine Schaltfläche **Kommentar** angezeigt.

Sie können auf ein Element klicken, um den Aktivitätenstrom für diesen Datensatz zu öffnen. Im Aktivitätenstrom für Datensätze können Sie den Aufgabendatensatz öffnen, zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen veröffentlichen oder Bilder in der Vorschau anzeigen. Klicken Sie oben auf das Symbol **<**, um den Datensatzaktivitätsbildschirm zu schließen.

Hinweis: Das Aktivitätenstrom-Fenster ist nicht dieselbe Schnittstelle wie der Aktivitätsformatierer, der in Formularen angezeigt wird. Änderungen und Eigenschaftseinstellungen, die der Anwender zum Ändern des Verhaltens im Aktivitätsformatierer vornimmt, werden nicht auf das Aktivitätenstrom-Fenster angewendet.

Durchsuchen Sie eine Liste

Sie können eine Liste durchsuchen, um Informationen schnell zu finden. Die Titelleiste der Liste enthält Optionen zum Durchsuchen der Liste. Administratoren können Textsuchen für jede Liste aktivieren.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

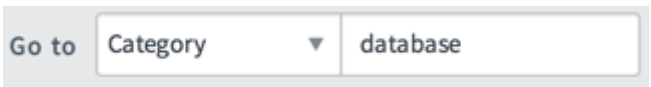
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, die Liste zu durchsuchen: nach einer Zeichenfolge in einem ausgewählten Feld oder nach einer Textzeichenfolge in einem beliebigen Feld. Diese Optionen sind mit **Wechseln zu** und **Suchen**beschriftet.

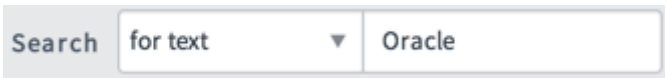
- Die Option **Wechseln zu** sortiert die Liste nach dem ausgewählten Feld und gibt Datensätze zurück, bei denen der Feldwert größer oder gleich dem Suchbegriff ist. Für das Feld **Nummer**, bei dem es sich um ein Feld vom Typ Zeichenfolge handelt, werden die Datensätze gesucht, deren Nummer mit der von Ihnen eingegebenen Nummer endet. Wenn Sie beispielsweise eine Liste von Incidents durchsuchen, indem Sie **Nummer** auswählen und `4` eingeben, werden Datensätze mit Nummern wie **INC0000004** und **INC0000014**angezeigt.
- Die **Suchoption** wird angezeigt, wenn Sie **für Text**auswählen. Es werden Datensätze zurückgegeben, die den Suchbegriff in einem beliebigen Feld in der Listentabelle enthalten. Wenn Sie eine zugehörige Listenbedingung hinzugefügt haben, enthält die Suche keine Datensätze in der zugehörigen Tabelle.

Jede Option in einer Auswahlliste wird mit einer Spaltenbezeichnung und einem Wert definiert. Beispielsweise enthält das Feld Incident- **Status** mehrere Optionen, z. B. **Neu** und **Geschlossen**. Diese Bezeichnungen sind Spaltenbezeichnungen, und jeder hat einen zugrunde liegenden Wert. Bei Incidents lautet der Standardwert für **Neu1** und der Standardwert für **Geschlossen7**. Sie können eine Spalte entweder nach der Spaltenbezeichnung oder nach dem Wert mit den folgenden Ergebnissen durchsuchen.

- Geben Sie die Spaltenbezeichnung ein, um übereinstimmende Datensätze aufzulisten, z. B. alle Incident-Datensätze im Status **Neu**.
- Geben Sie den Wert ein, um Datensätze zu finden, deren Status größer oder gleich (=>) dem angegebenen Wert ist. Geben Sie beispielsweise **6** ein, um Incident-Datensätze im Status **Gelöst** und **Geschlossen** aufzulisten.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu einer Liste mit Datensätzen.
2. Personalisieren Sie ggf. die Liste, um die gewünschten Felder hinzuzufügen.
3. Wählen Sie ein Feld aus, oder wählen Sie **für Text**aus.





4. Geben Sie den Suchtext ein.
   Verwenden Sie Platzhalter, um Listensuchen weiter zu verfeinern.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, um die Suche auszuführen.

Verfügbare Platzhalter für Listensuche
Die Plattform unterstützt mehrere Platzhalterzeichen zum Erweitern und Eingrenzen von Suchergebnissen.

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

Verfügbare Platzhalter für Listensuche

Platzhalter	Beschreibung
*Suchbegriff %Suchbegriff%	Suche nach Werten, die Suchbegriff enthalten.
%Suchbegriff	Suchen Sie nach Werten, die mit Suchbegriff enden.
Suchbegriff%	Suchen Sie nach Werten, die mit Suchbegriff beginnen.
=Suchbegriff	Suche nach Werten, die dem Suchbegriff entsprechen.
!*Suchbegriff	Suchen Sie nach Werten, die keinen Suchbegriff enthalten.
!%Suchbegriff	Suchen Sie nach Werten, die mit einem Suchbegriff beginnen.
!=Suchbegriff	Suchen Sie nach Werten, die nicht mit dem Suchbegriff übereinstimmen.

Hinweis: Referenzfelder unterstützen einen anderen Satz von Platzhalteroperatoren. Einzelheiten zur Verwendung von Platzhaltern für die Suche nach Werten für die automatische Vervollständigung von Referenzfeldern finden Sie unter Automatische Vervollständigung für Referenzfelder .

Konfigurieren Sie das Standardsuchverhalten

Das Standardsuchverhalten in einer Liste besteht in der Suche nach Werten, die größer als oder gleich dem eingegebenen Wert sind. Administratoren können Eigenschaften hinzufügen, um das Suchverhalten so zu ändern, dass standardmäßig entweder eine enthält-Suche oder eine beginnt mit-Suche anstelle einer größer-als-Suche verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Text ohne Platzhalter in das Suchfeld eingeben, wird nach Werten gesucht, die größer als oder gleich dem eingegebenen Wert sind. Für Textfelder vom Typ Datentyp bedeutet dies, dass die Suche zuerst die Datensätze im ausgewählten Feld sortiert und dann den ersten Datensatz findet, der mit dem Text beginnt, und alle folgenden Datensätze. Für numerische Felder vom Datentyp bedeutet dies, dass die Suche alle Datensätze findet, bei denen das Zahlenfeld mit der eingegebenen Zahl endet.

Hinweis: Einige Zeichenfolgenfelder, die Datensatznummern enthalten, werden vom System als numerische Felder behandelt. Jedes Feld mit dem Namen `„number"` oder `„u_number"` wird als numerisches Feld behandelt.

Das Ändern des Standardsuchverhaltens in `„enthält"` oder `„beginnt mit"` kann zu Leistungsproblemen führen, da beide Suchoptionen mehr Ergebnisse zurückgeben als die Suche nach „größer als".

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste der Systemeigenschaften, indem Sie in den Navigationsfilter `sys_properties.list` eingeben.
2. Fügen Sie abhängig von Ihren Einstellungen für das Standardsuchverhalten eine der folgenden Eigenschaften hinzu.

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

Standardeigenschaft für das Suchverhalten

Name	Beschreibung
glide.ui.goto_use_contains	Ändert das Standardsuchverhalten für eine Liste in eine *Enthält*-Suche. ◦ Typ: Wahr | Falsch ◦ Wert: true
glide.ui.goto_use_starts_with	Ändert das Standardsuchverhalten für eine Liste in „*Beginnt mit* Suche“. ◦ Typ: Wahr | Falsch ◦ Wert: true

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu

Konfigurieren Sie das Standardsuchverhalten mithilfe eines Wörterbuchattributs

Ändern Sie das Standardsuchverhalten auf Feldebene, indem Sie einem Feld mithilfe des Systemwörterbuchs ein Attribut hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Suchen Sie in einer Tabelle nach dem Feld, auf das Sie das Standardsuchattribut anwenden möchten.
3. Fügen Sie im Feld Attribute eines der folgenden Attribute hinzu.

Hinweis: Möglicherweise müssen Sie für den Wörterbucheintrag zur erweiterten Ansicht wechseln, um das Attributfeld anzuzeigen.

Attribut	Beschreibung
goto_use_starts_with=true	Ändert das Standardsuchverhalten so, dass für ein bestimmtes Feld der Operator *„beginnt mit* "verwendet wird. Beim Anwenden von *beginnt mit* auf ein Nicht-Textfeld werden alle Daten zurückgegeben, die mit dieser Suche beginnen, was zu einer Verschlechterung der Leistung führen kann.

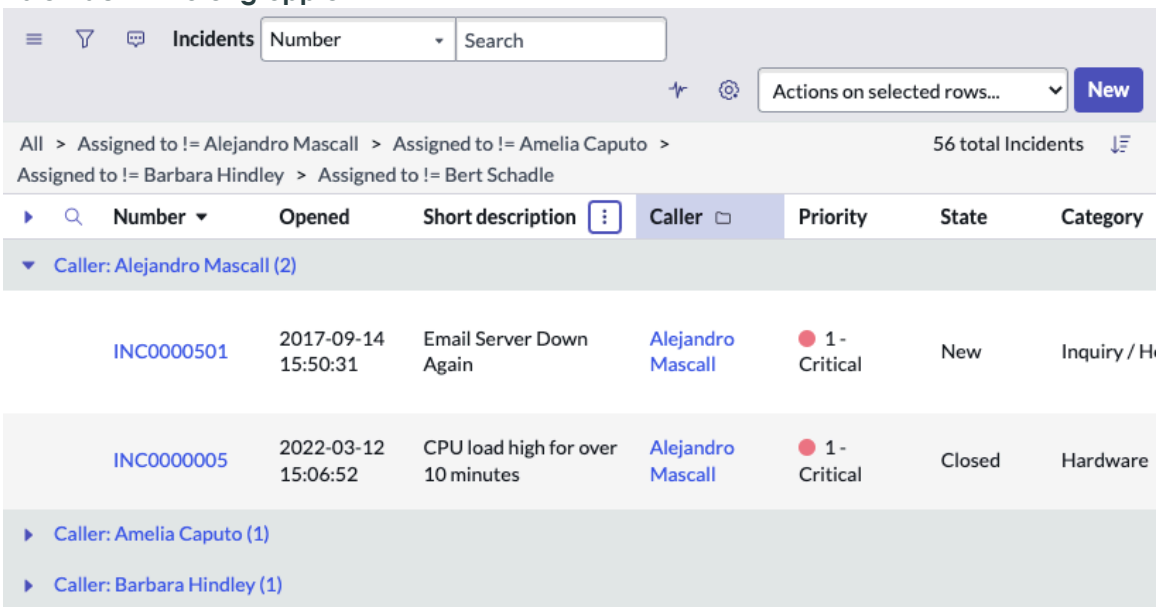
Gruppierte Listen

Beim Gruppieren wird eine Liste nach einem Feld zusammengefasst und die Datensatzanzahl pro Gruppe angezeigt. Durch Gruppieren können Sie Daten schnell finden, indem Sie Suchergebnisse organisieren und eine Zusammenfassung oder Filterergebnisse bereitstellen.

Diese Abbildung zeigt beispielsweise aktive Incidents, die nach Anrufer gruppiert sind.

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

Liste nach Anrufer gruppiert



- Gruppen werden nach den Werten des für die Gruppierung ausgewählten Felds benannt. Wenn Sie beispielsweise nach dem zugewiesenen Benutzer gruppieren, entspricht jede Gruppe dem Namen eines Benutzers.
- Die Anzahl der Datensätze für jede Gruppe wird neben dem Gruppennamen angezeigt.
- Die Gesamtzahl der Elemente in der Liste (alle Gruppen zusammen) wird neben den Paging-Steuerelementen in der Liste angezeigt. Diese Summe wird nur angezeigt, wenn die Liste in einem Feld gruppiert ist.

Verwenden Sie eine gruppierte Liste

Sie können Informationen finden, indem Sie eine Liste nach einem bestimmten Feld gruppieren. Nach dem Gruppieren von Elementen in einer Liste können Sie mit mehreren Optionen den Fokus auf eine bestimmte Gruppe oder einen bestimmten Satz von Gruppen legen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

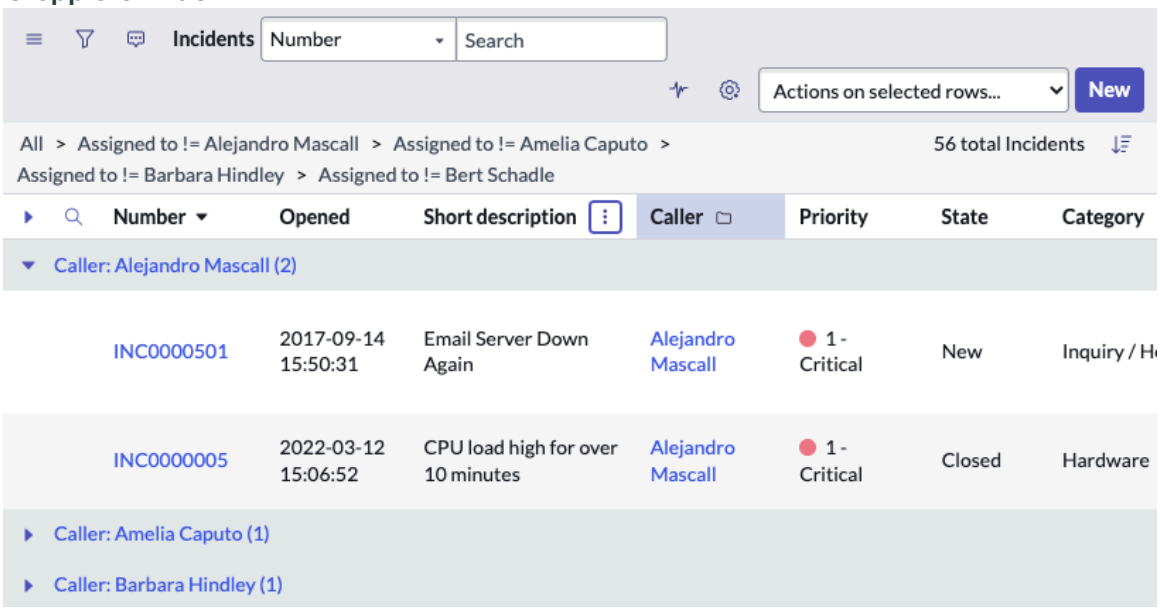
Prozedur

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um Elemente in einer Liste zu gruppieren und ihre Gruppierung aufzuheben.
   - Klicken Sie in der Titelleiste auf das Kontextmenü, und wählen Sie **Gruppieren nach aus**. Wählen Sie das Feld aus, nach dem die Liste gruppiert werden soll. Um eine Gruppierung zu entfernen, wählen Sie **-- Keine --**aus.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spaltennamen, und wählen Sie **Gruppieren nach aus**. Um eine Gruppierung zu entfernen, wählen Sie **Gruppierung**aufheben aus.

   Diese Abbildung zeigt beispielsweise aktive Incidents, die nach Anrufer gruppiert sind.

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

Gruppieren nach



2. Verwenden Sie eine der folgenden Aktionen, um die Gruppen zu erweitern.

Option	Bezeichnung
Zum Erweitern oder Reduzieren einer Gruppe	Klicken Sie auf den Pfeil (▶) neben dem Gruppennamen.
Zum Erweitern oder Reduzieren aller Gruppen	Klicken Sie auf den Pfeil oben in der Liste.
So öffnen Sie die vollständige Liste für eine Gruppe	Klicken Sie auf den Gruppennamen.
Dient zum Anzeigen aller Datensätze für eine bestimmte Gruppe	Öffnen Sie die vollständige Liste.

Hinweis:

- Die maximale Anzahl der pro Gruppe angezeigten Datensätze entspricht der Anzahl der Datensätze pro Seite in der Listenansicht.
- Gruppierte Listen mit einer Skripteinbindung im Filter können zu Verlangsamungen führen.

Die maximale Anzahl der pro Gruppe angezeigten Datensätze entspricht der Anzahl der Datensätze pro Seite in der Listenansicht.

Filter und Breadcrumbs

Ein Filter ist ein Satz von Bedingungen, die auf eine Tabelle angewendet werden, um Sie beim Suchen und Arbeiten mit einer Teilmenge der Daten in dieser Tabelle zu unterstützen.

Sie können Filter anwenden, ändern, erstellen und speichern. Eine hierarchische Liste von Bedingungen (Breadcrumbs) oben in der Tabelle zeigt den aktuellen Filter an.

Breadcrumbs bieten eine schnelle Form der Filternavigation. Sie sind von links nach rechts geordnet. Die linke Bedingung ist die allgemeinste und die rechte Bedingung die spezifischste. Durch Klicken auf ein Breadcrumb werden alle rechts davon befindlichen

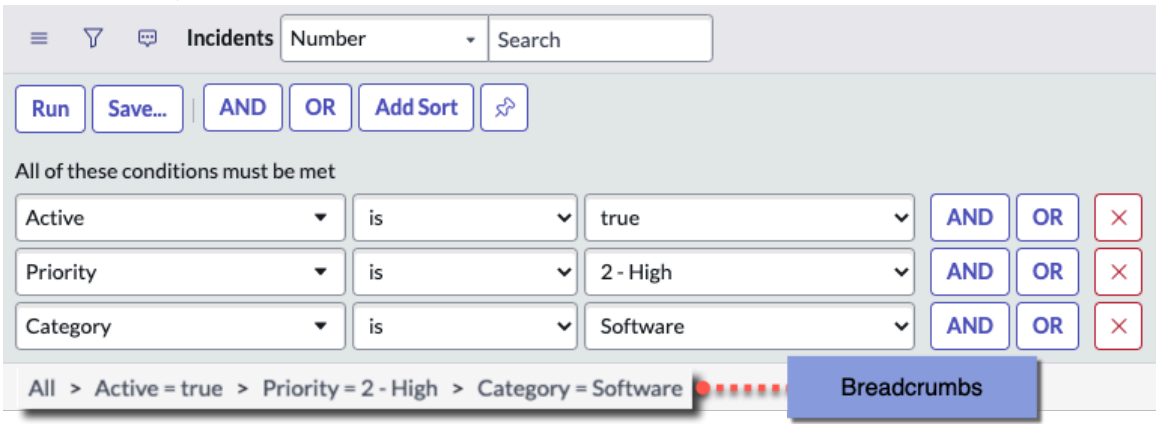
Automatische Übersetzung

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

Bedingungen entfernt. Durch Klicken auf das Bedingungstrennzeichen (>) vor einer Bedingung wird nur diese Bedingung entfernt.

Standardmäßig kann ein Benutzer ohne Rollen die Breadcrumbs oder Filter nicht sehen. Mithilfe einer Skripteinbindung können Administratoren das ESS-Portal so konfigurieren, dass nicht authentifizierte Benutzer Breadcrumbs und Filter anzeigen können. Weitere Informationen zur Verwendung von Skripteinbindungen zur Unterdrückung von Breadcrumbs und Filtern finden Sie unter Skripteinbindungen verwenden, um Filter und Breadcrumbs zu unterdrücken .

Breadcrumbs, Liste v2



Beispiele:

- Durch Klicken auf **Priorität = 2** wird die Bedingung **Kategorie = Software** entfernt und alle aktiven Incidents mit einer Priorität von 2 zurückgegeben.
- Durch Klicken auf das Bedingungstrennzeichen (>) vor **Priorität = 2** wird die Bedingung **Priorität = 2** entfernt und alle aktiven Incidents in der Softwarekategorie zurückgegeben.
- Wenn Sie auf **Alle** klicken, werden alle Bedingungen entfernt und alle Incidents im System zurückgegeben.

Klicken Sie auf ein Breadcrumb, um die Liste der Datensätze zu aktualisieren und die neuesten Informationen für diese Datensätze anzuzeigen.

Hinweis: Wenn Sie in einer gefilterten Liste auf die Schaltfläche **Neu** klicken, wird derselbe Filter automatisch auf den neuen Datensatz angewendet. Wenn Sie beispielsweise in der Liste Gelöste Incidents **auf Neu** klicken, wird eine Datensatzvoreinstellung geöffnet, bei der **der Status** auf **Gelöst**festgelegt ist. In einer Liste, die nach aktiven Incidents mit Priorität 1 gefiltert ist, wird durch Klicken auf **Neu** eine Datensatzvoreinstellung geöffnet, in der **Aktiv** ausgewählt und **die Priorität** auf **1 - Kritisch**festgelegt ist.

Sie können die voreingestellten Werte im Formular nach Bedarf ändern. Wenn ein Feld nicht auf diese Weise ausgefüllt werden soll, können Sie dem Feld das folgende Wörterbuchattribut hinzufügen: *ignore_filter_on_new=true*.

Zusätzliche Navigationsfunktionen sind verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein Breadcrumb klicken.

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

Breadcrumb-Rechtsklick-Optionen

Option	Beschreibung
Neues Fenster öffnen	Öffnet die Ergebnisliste für das Breadcrumb in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster.
URL kopieren	Kopiert die URL in die Zwischenablage für die Ergebnisliste des Breadcrumb. Befolgen Sie die Browseranweisungen, wenn die Sicherheitsmaßnahmen des Browsers diese Funktion einschränken.
Abfrage kopieren	Kopiert die codierte Abfrage in die Zwischenablage für das Breadcrumb. Sie können diese Abfrage in der URL einer Instanz oder im Referenzqualifiziererfeld eines Wörterbucheintrags verwenden. Wenn Sie beispielsweise eine Liste aller aktiven Incidents mit hohen oder mittleren Auswirkungen anzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Breadcrumb, und kopieren Sie die Abfrage **active=true^impact=1^ORimpact=2**. Sie können diese Abfrage wie folgt an das Ende der Instanz-URL anhängen: `https://{instance_name}/incident_list.do?sysparm_query=active=true^impact=1^ORimpact=2` Diese Auswahl ist nicht für das Breadcrumb **„Alle“** verfügbar.

Zugehörige Informationen

Wörterbuchattribute

Generieren Sie eine codierte Abfragezeichenfolge durch einen Filter

Schnellfilter

Um eine Liste schnell anhand eines Werts in einem Feld zu filtern, klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld, und wählen Sie **Übereinstimmungen anzeigen** oder **Herausfiltern aus**. Wählen Sie für Datumsfelder zwischen **Vorherigen anzeigen**, **Nachher anzeigen**und **Herausfiltern**.

Diese Funktionen fügen rechts im Breadcrumb des aktuellen Filters eine Bedingung hinzu.

Schnellfilter

In diesem Beispiel fügen Sie durch Klicken mit der rechten Maustaste **in Bearbeitung** und Auswählen **von Übereinstimmungen** anzeigen die Bedingung **Status = In Bearbeitung** als spezifischste Bedingung des Filters hinzu. Wenn Sie hingegen mit der rechten Maustaste **auf In Bearbeitung** klicken und **Herausfiltern** auswählen, wird die Bedingung **Status != In Bearbeitung** als spezifischste Bedingung des Filters hinzugefügt.

Für Datums- und Datums-/Uhrzeit-Felder können Sie auch **Anzeigen nach** oder **Anzeigen vor** verwenden, um einen zeitbasierten Filter zu definieren.

Wenn Sie die Schnellfiltermethode verwenden, um einen bestimmten Wert herauszufiltern, entstehen die folgenden Bedingungen: [Feld] [ist nicht] [Wert] oder [Feld] [ist] [leer]. Datensätze, die leere oder Null-Werte enthalten, werden weiterhin in der gefilterten Liste angezeigt. Wenn Sie einen Filter manuell erstellen, enthält er nicht automatisch die ODER-Bedingung [Feld] [ist] [leer], sodass Datensätze mit einem leeren oder Null-Wert nicht in der gefilterten Liste angezeigt werden.

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

Filter

Ein Filter schränkt ein, welche Datensätze in einer Liste angezeigt werden, indem er eine Reihe von Bedingungen bereitstellt, die jeder Datensatz erfüllen muss, um in die Liste aufgenommen zu werden.

Eine Bedingung besteht aus den folgenden Teilen.

- Feld: Jedes Feld enthält Daten aus einer bestimmten Spalte in der Tabelle. Wenn Sie ein Referenzfeld auswählen, können Sie Dot-Walking zu Daten aus anderen Tabellen durchführen.
- Operator: Jeder Feldtyp verfügt über einen eigenen Satz gültiger Operatoren. Der Operator bestimmt, ob ein Wert benötigt wird.
- Wert: Jedes Feld hat einen eigenen Satz gültiger Werte, die durch den Feldtyp bestimmt werden. Referenzfelder haben Zugriff auf die automatische Vervollständigung, und Auswahllisten bieten eine Liste von Optionen.
- Gruppierung: Jede Bedingungszeile wird entweder mit einem AND- oder OR-Connector gruppiert. Der Filter erfordert, dass alle mit einem AND-Connector verknüpften Bedingungszeilen erfüllt sind. Der Filter wertet jede Bedingungszeile separat aus, die mit einem ODER-Connector verknüpft ist.

Liste v3 enthält den Abschnitt „Zugehörige Listenbedingungen“, in dem Sie eine Bedingung basierend auf einer zugehörigen Tabelle einfügen können.

Hinweis: Wenn Sie eine Liste für eine Tabelle öffnen, für die Sie über Erstellungsberechtigungen verfügen, wenden Sie einen Filter für ein Feld an, und klicken Sie in der Listenüberschrift auf **Neu**. Dasselbe Feld wird automatisch mit dem Wert gefüllt, den Sie im Filter des neuen Datensatzes festgelegt haben.

Erstellen Sie mit dem Bedingungsgenerator Filter für eine Liste.

Zugehörige Listenbedingungen in Liste v3

Standardmäßig können Sie mit allen Listen nach den aktuellen Tabellendaten filtern, einschließlich Dot-Walking zu Feldern in referenzierten Tabellen. In v3-Listen ist ein anderer Typ von Bedingung, Zugehörige Listenbedingungen, im Bedingungsgenerator verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie zugehörige Listenbedingungen hinzu.

Heften Sie einen Filter in Liste v2 an

Damit der Bedingungsgenerator bei jedem Öffnen der Liste angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol zum Anheften/Lösen des Filters ( ). Diese Funktionalität wird in Liste v3 nicht unterstützt.

Zugehörige Informationen

Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen

Feldtypen

Für Filter und Abfragen verfügbare Operatoren

Erstellen Sie einen Filter in der Liste

Sie können einen Filter erstellen, um einzuschränken, welche Datensätze in einer Liste angezeigt werden, indem Sie eine Reihe von Bedingungen angeben. Wenn Sie den Filter ausführen, werden nur Datensätze aufgelistet, die die angegebenen Bedingungen erfüllen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie den Bedingungsgenerator, indem Sie auf das Symbol zum Anzeigen/Ausblenden von Filtern klicken ( ).
   Wenn das Symbol deaktiviert ist und das Breadcrumb eine zugehörige Listenbedingung enthält, müssen Sie die zugehörige Listenbedingung entfernen, um den Filter zu öffnen. Die Bedingung wurde erstellt, als die Liste v3 für diese Liste aktiviert wurde. Liste v2 unterstützt keine zugehörigen Listenbedingungen. Weitere Informationen zu zugehörigen Listenbedingungen finden Sie unter Fügen Sie zugehörige Listenbedingungen hinzu.
2. Wählen Sie ein Feld aus der Liste aus.
   Der Feldtyp bestimmt die verfügbaren Operatoren und Werte. Beispielsweise kann das Feld **Aktiv** den Wert **wahr**, **falsch**oder **leer**haben, während ein Textfeld viele verschiedene Werte haben kann. Ebenso gilt der Operator „ **größer als**“ nicht für das Feld **Aktiv**, wohl aber für das Feld **Priorität**. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator.
3. Wählen Sie einen **Operator** aus der Liste aus.
4. Wählen Sie ggf. einen **Wert**aus, oder geben Sie einen Wert ein.
5. Fügen Sie Bedingungen hinzu, oder entfernen Sie sie, um den gewünschten Filter zu erstellen, indem Sie einen oder mehrere der folgenden Schritte ausführen.

Option	Bezeichnung
Um eine Bedingung der obersten Ebene hinzuzufügen	Klicken Sie in der Symbolleiste des Bedingungsgenerators über den Bedingungen auf **UND** oder **ODER**.
Um eine abhängige Bedingung hinzuzufügen	Klicken Sie neben der Bedingung **auf UND** oder **ODER**.
Dient zum Entfernen einer Bedingung	Klicken Sie neben der Bedingung auf **x**.

Hinweis: Um alle Datensätze zu finden, die den angegebenen Wert nicht enthalten, erstellen Sie einen Filter mit zwei Bedingungen: **[Feld] [ist nicht] [Wert]** oder **[Feld] [ist] [leer]**.

6. Um die Sortierreihenfolge der Ergebnisse anzugeben, klicken Sie **auf Sortierung hinzufügen**, und wählen Sie dann ein Feld, nach dem sortiert werden soll, und eine Sortierreihenfolge aus.
7. Wahlweise: Klicken Sie auf **Speichern**, um den Filter zur späteren Verwendung zu speichern.
   Weitere Informationen finden Sie unter Speichern und verwenden Sie Filter in einer Listenansicht.
8. Klicken Sie auf **Ausführen**, um den Filter anzuwenden.

Zugehörige Informationen

Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen

Feldtypen

Für Filter und Abfragen verfügbare Operatoren

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

Fügen Sie zugehörige Listenbedingungen hinzu

Mit zugehörigen Listenbedingungen können Sie eine Beziehung zu einer anderen Tabelle in den Filter aufnehmen. Zugehörige Listenbedingungen werden sowohl in der Liste v3 als auch in der Berichtsschnittstelle unterstützt.

Vorbereitungen

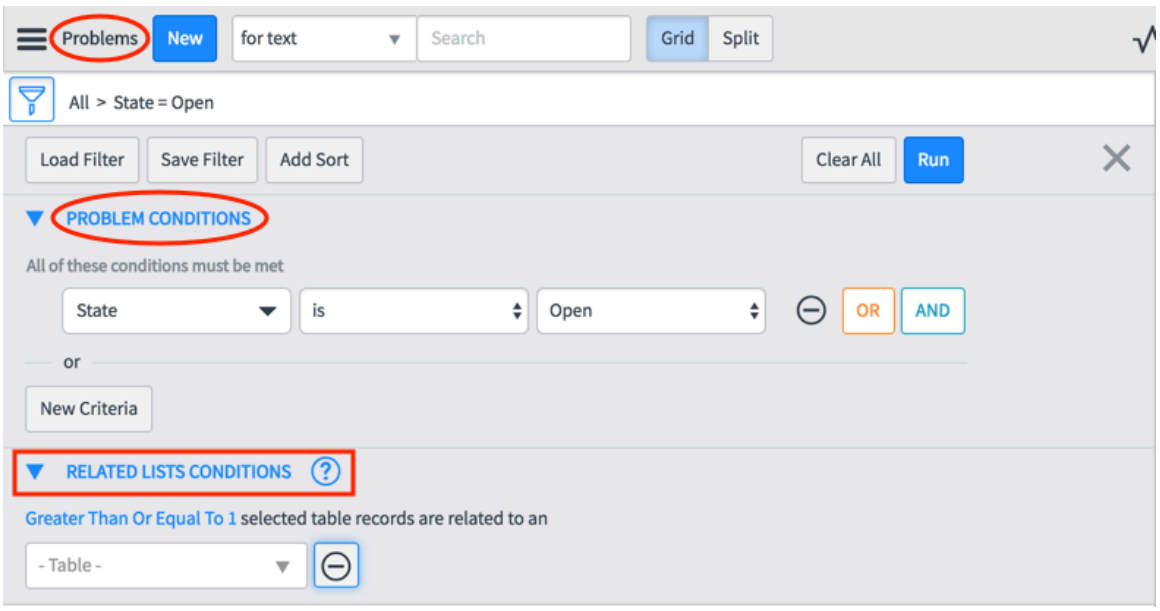
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können optional Bedingungen in die zugehörige Tabelle aufnehmen. Sie können beispielsweise aktive Probleme mit einem oder mehreren zugehörigen Incidents filtern, die sich im Status **Abgebrochen** befinden. Ein weiteres Beispiel ist das Filtern von Incidents mit einer nicht eingehaltenen Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA).

Der v3-Filter „Liste“ enthält zwei Abschnitte, einen für die aktuellen Tabellenbedingungen und einen für die Bedingungen zugehöriger Listen. Sie können nur eine zugehörige Tabelle in die Abfrage aufnehmen, Sie können jedoch mehrere Bedingungen für diese Tabelle hinzufügen.

Problemfilter für offene Probleme



Am einfachsten verstehen Sie die Teile einer zugehörigen Listenbedingung anhand eines Beispiels. Die folgenden Schritte verwenden ein Beispiel für offene Probleme mit einer bestimmten Anzahl zugehöriger Incidents. Sie können diese Schritte für jede Listenansicht ausführen, die Liste v3 unterstützt.

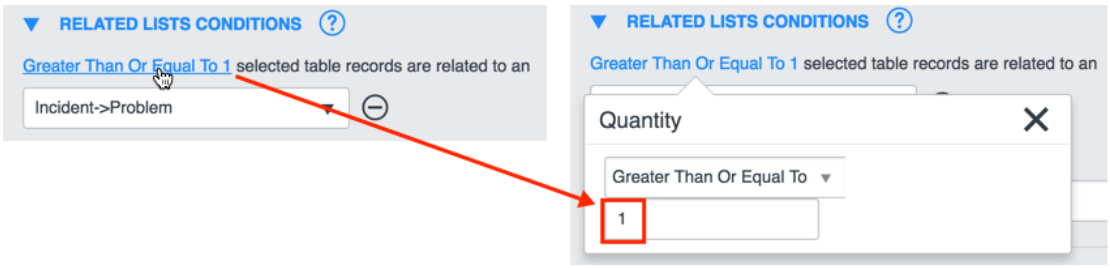
Prozedur

1. Navigieren Sie für dieses Beispiel zu **Probleme** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Listenfilter, und wählen Sie die Bedingungen für die aktuelle Tabelle (Problem) aus.
   Die Bedingung **[Status] [ist] [Offen]** wurde bereits hinzugefügt.
3. Wählen Sie **BEDINGUNGEN FÜR ZUGEHÖRIGE LISTEN** aus, um den Abschnitt zu erweitern.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste die Tabellenbeziehung aus, die in die Abfrage aufgenommen werden soll.
   Wählen Sie in diesem Beispiel **Incident > Problem**aus. Sie können jede Tabelle auswählen, auf die Sie Anzeigezugriff haben.
5. Um einen Quantifizierer auszuwählen, wählen Sie **Größer als oder gleich 1**aus.

Automatische Übersetzung

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

Das Popover Menge wird geöffnet.



6. Wählen Sie eine Menge aus, geben Sie in der zugehörigen Tabelle die Anzahl der Datensätze ein, die übereinstimmen müssen, und wählen Sie dann**X** aus, um das Popover zu schließen.
   Die Standardnummer ist **1**. Im Folgenden finden Sie Beschreibungen und Beispiele der einzelnen Quantifizierer für dieses Beispiel.
   - **Größer als oder gleich**: Gibt Problemdatensätze zurück, bei denen die Anzahl der zugehörigen Incidents größer als oder gleich der eingegebenen Anzahl ist. Ein Wert von **5** umfasst Probleme mit fünf oder mehr zugehörigen Incidents. Problemdatensätze mit 4 oder weniger Incidents werden nicht zurückgegeben.
   - **Größer als**: Gibt Problemdatensätze zurück, die mehr als diese Anzahl zugehöriger Incidents aufweisen.
   - **Kleiner als oder gleich**: Gibt Problemdatensätze zurück, die die angegebene Anzahl von zugehörigen Incidents nicht überschreiten. Ein Wert von **1** enthält Problemdatensätze mit einem oder keinen zugehörigen Incidents.
   - **Weniger als**: Gibt Problemdatensätze mit weniger als der Anzahl zugehöriger Incidents zurück. Bei einem Wert von **1** werden Probleme ohne zugehörige Incidents zurückgegeben.
   - **Gleich**: Gibt Probleme mit dieser Anzahl zugehöriger Incidents zurück. Ein Wert von **5** enthält Problemdatensätze mit genau fünf zugehörigen Incidents.
   - **Keine**: Gibt Probleme zurück, die nicht mit der angegebenen Tabellenbeziehung übereinstimmen. Bei Auswahl von **Keine** werden Probleme ohne zugehörige Incidents zurückgegeben.
   - **Zwischen**: Gibt Probleme mit einer beliebigen Anzahl zugehöriger Incidents zurück, die zwischen den beiden von Ihnen eingegebenen Zahlen liegt. **Zwischen** Werten von **5** und **10** liegen Problemdatensätze mit 5, 6, 7, 8, 9 oder 10 zugehörigen Incidents.
7. Wahlweise: Geben Sie eine oder mehrere Bedingungen für die zugehörige Tabelle ein. Wählen Sie **Neues Kriterium** aus, um eine weitere Bedingung hinzuzufügen.

   Example
   Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Filterung nach Problemdatensätzen mit mehr als zwei zugehörigen Incidents, die eine kritische Priorität haben.

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

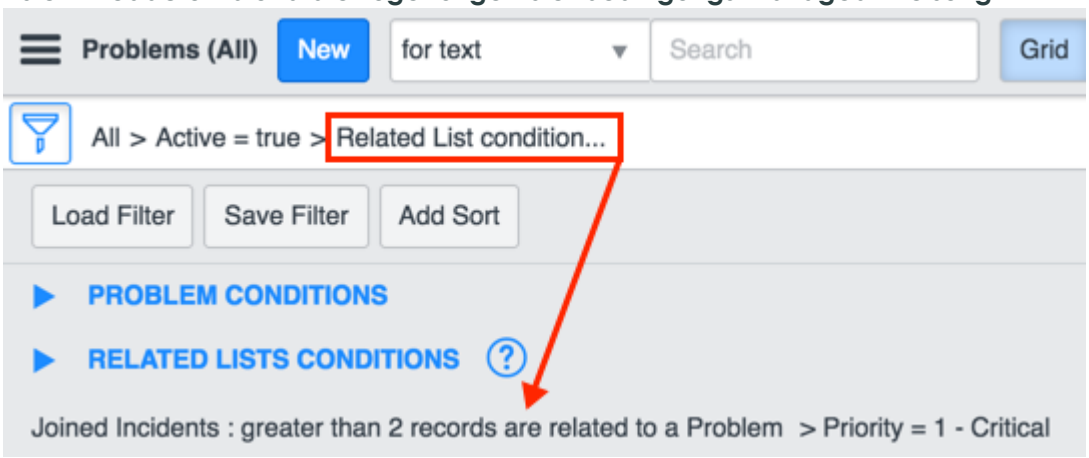
Hinweis: Sie können keine Stichwortsuche in einer zugehörigen Tabellenbedingung durchführen.

8. Wählen Sie **Ausführen**, um die Filterabfrage auszuführen.

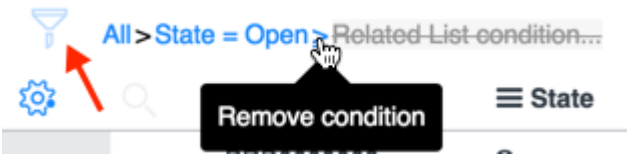
Ergebnisse

Im Breadcrumb wird **„Zugehörige Listenbedingung...“**angezeigt. Öffnen Sie den Filter, um die Abfrageanweisung der zugehörigen Liste anzuzeigen.

Listen-Breadcrumb und die zugehörige Listenbedingungs-Abfrageanweisung



Hinweis: Wenn die v3-Liste für eine Liste mit einer zugehörigen Listenbedingungsabfrage im Standardfilter deaktiviert ist, wird die Filterbearbeitungsfunktion deaktiviert. Entfernen Sie die zugehörige Listenbedingung, um die Bearbeitung von Listenfiltern zu aktivieren.



ODER-Bedingungen

Der Bedingungsgenerator verwendet zwei verschiedene Arten von ODER-Bedingungen: Bedingungen der obersten Ebene und abhängige.

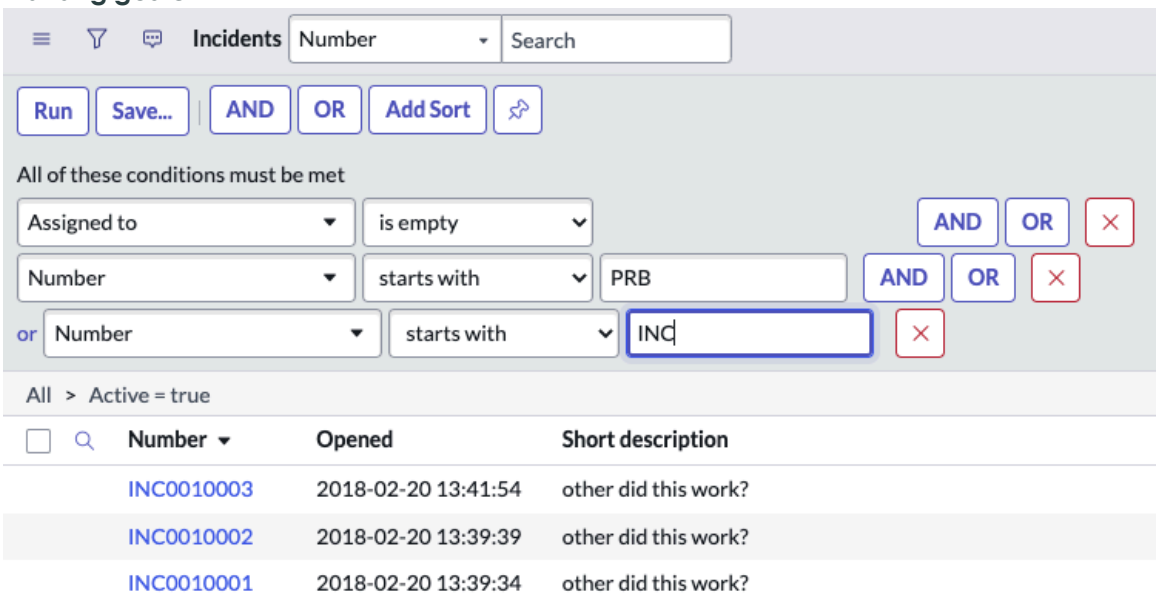
Mit einer abhängigen ODER-Bedingung können Sie alternative Kriterien für einen einzelnen Vorgang angeben. Abhängige ODER-Bedingungen funktionieren wie A und (B oder C). Wenn die Abfrage eine ODER-Bedingung enthält, ist die Lupe nicht mehr verfügbar. Die Bedingungen, die Sie in die Header der Schnellsuche eingeben, werden mit UND verknüpft. Ein ODER zu haben, macht es mehrdeutig, wo die neue Bedingung stehen soll, z. B. vor oder nach dem ODER.

Um beispielsweise eine Liste aller nicht zugewiesenen Problem- und Incident-Datensätze aus der Aufgabentabelle zurückzugeben, erstellen Sie einen Filter mit einem abhängigen ODER-Element für das Feld **Nummer**.

[Zugewiesen an] [ist] [leer] UND **[Nummer] [beginnt mit] [PRB]** ODER **[Nummer] [beginnt mit] [INC]**.

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

Abhängiges ODER

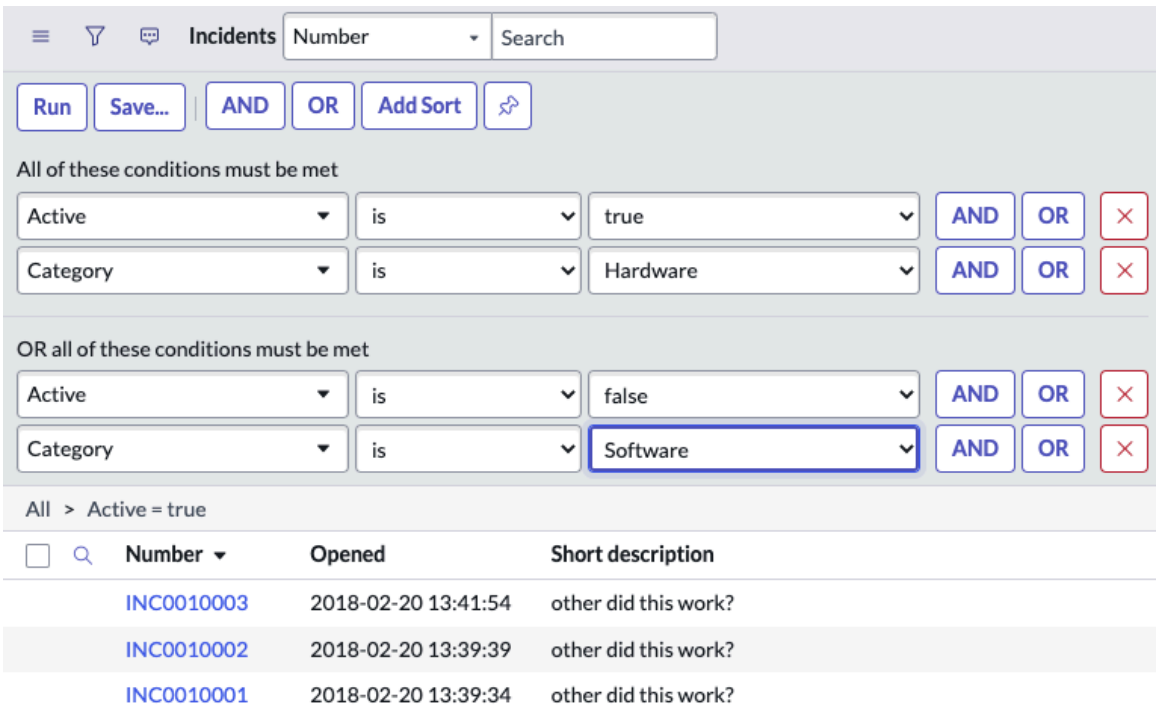


Mit einer ODER-Bedingung auf oberster Ebene können Sie die Ergebnisse mehrerer Filterkriterien in einer einzigen Liste anzeigen. ODER-Bedingungen der obersten Ebene funktionieren auf die Art und Weise (A und B) oder (C und D).

Um beispielsweise eine einzelne Liste aller aktiven Incidents mit einer Kategorie „Hardware“ und aller inaktiven Incidents mit einer Kategorie „Software“ zurückzugeben, erstellen Sie zwei Bedingungssätze, die durch eine ODER-Bedingung auf oberster Ebene getrennt sind.

- **[Aktiv] [ist] [wahr]** UND **[Kategorie] [ist] [Hardware]**
- ODER-Bedingung der obersten Ebene
- **[Aktiv] [ist] [falsch]** UND **[Kategorie] [ist] [Software]**

ODER auf oberster Ebene



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

Obergeordnete und abhängige ODER-Bedingungen können zusammen verwendet werden. Filter, die beide Arten von ODER-Bedingungen verwenden, funktionieren nach der Art (A oder B) oder (C oder D). Durch das Kombinieren von UND-Bedingungen mit übergeordneten und abhängigen ODER-Bedingungen können Sie sehr spezifische Filter erstellen.

Nach mehreren Zeichenfolgenwerten filtern

Für ein Zeichenfolgenfeld können Sie einen Filter erstellen, der nach mehreren Werten sucht, indem Sie eine durch Kommas getrennte Liste erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

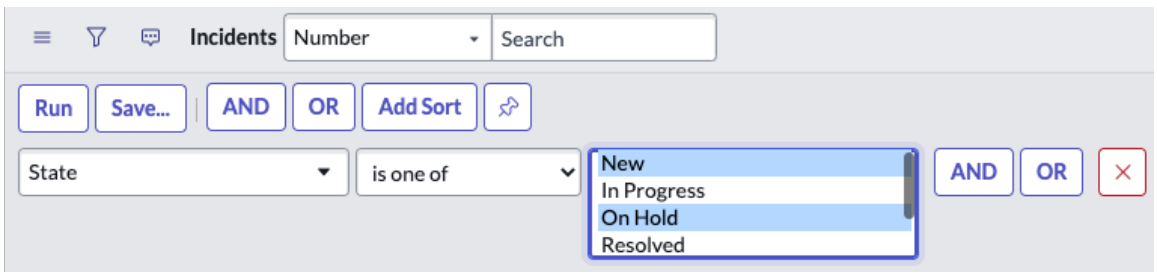
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dieser Funktion können Administratoren beispielsweise Suchkriterien aus einer Excel-Tabelle MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs kopieren und in einen Filter einfügen.

Hinweis: Verwenden Sie den Operator **[ist einer von]** nicht für Felder, die Kommas enthalten, da die Abfrage nicht die erwarteten Datensätze zurückgibt. Erstellen Sie stattdessen einen Filter mit mehreren **[oder]** -Anweisungen.

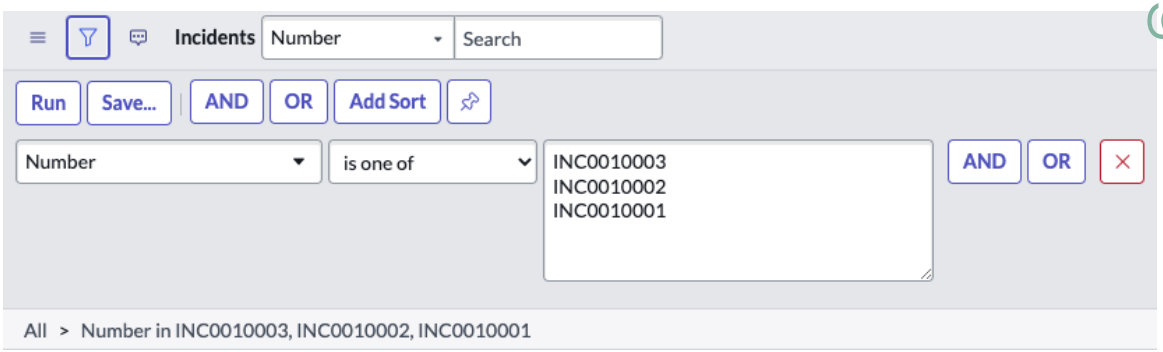
Prozedur

1. Erstellen Sie den Filter mit dem Operator **[ist einer von]** oder **[ist kein Bestandteil von]**. Je nach ausgewähltem Feld wird eine Auswahlliste oder ein Textfeld angezeigt.
2. Wählen Sie mithilfe der Mehrfachauswahl-Tastenbefehle eine oder mehrere Optionen aus.

   Die Auswahlliste bleibt sichtbar.



   Alternativ können Sie Ihre Suchoptionen für Text- oder Zahlenfelder eingeben. Trennen Sie die Optionen durch Kommas, oder setzen Sie jede Option in eine separate Zeile, und schließen Sie die Auswahlmöglichkeiten nicht in Klammern ein.

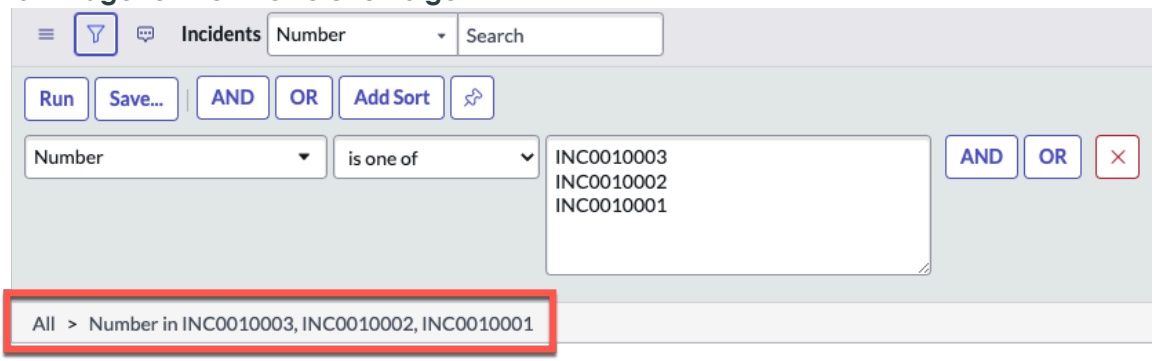


3. Klicken Sie auf **Ausführen**, um die Liste zu filtern.

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

Die Filterbedingungen werden als kommagetrennte Zeichenfolge oben in der Ergebnisliste angezeigt.

Kommagetrennte Filterzeichenfolge



Dynamische Operatoren

Der dynamische Operator **(dynamic)**listet vordefinierte dynamische Filteroptionen auf, bei denen der Bedingungswert aus einem Wert in einem Referenzfeld berechnet wird.

Die folgenden dynamischen Filteroptionen sind standardmäßig verfügbar.

Hinweis: Administratoren können neue dynamische Filteroptionen erstellen.

Standardmäßige dynamische Filteroptionen

Zieltabelle des Referenzfelds	Optionsbezeichnung	Beschreibung
Benutzer [sys_user]	Ich	Das Referenzfeld enthält den aktuellen Benutzer.
	Eine meiner Zuweisungen	Das Referenzfeld enthält den aktuellen Benutzer oder eine Person, für die der aktuelle Benutzer ein Delegierter für Zuweisungen ist.
	Eine meiner Genehmigungen	Das Referenzfeld enthält den aktuellen Benutzer oder eine Person, für die der aktuelle Benutzer ein Delegierter für Genehmigungen ist.
	Anwender mit Rollen	Das Referenzfeld enthält Benutzer, die eine beliebige Rolle aufweisen.
Gruppe [sys_user_group]	Eine meiner Gruppen	Das Referenzfeld enthält eine Gruppe, zu der der aktuelle Benutzer gehört.

Die folgende Tabelle enthält Beispiele und Beschreibungen für dynamische Filterbedingungen.

Beispiel für die Verwendung des dynamischen Operators

Feld	Betreiber	Dynamische Filteroption	Beschreibung
Anrufer	ist (dynamisch)	Ich	Berechnet den Wert des Anrufers basierend auf dem aktuellen Anwender, der die Liste anzeigt.

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

Beispiel für die Verwendung des dynamischen Operators (Fortsetzung)

Feld	Betreiber	Dynamische Filteroption	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	ist (dynamisch)	Eine meiner Gruppen	Berechnet den Wert der Zuweisungsgruppe basierend auf dem aktuellen Anwender, der die Liste anzeigt.

Speichern und verwenden Sie Filter in einer Listenansicht

Abhängig von Ihren Zugriffsrechten können Sie Filter für alle, eine Benutzergruppe oder sich selbst speichern. Sie können gespeicherte Filter anwenden und bearbeiten oder löschen.

Vorbereitungen

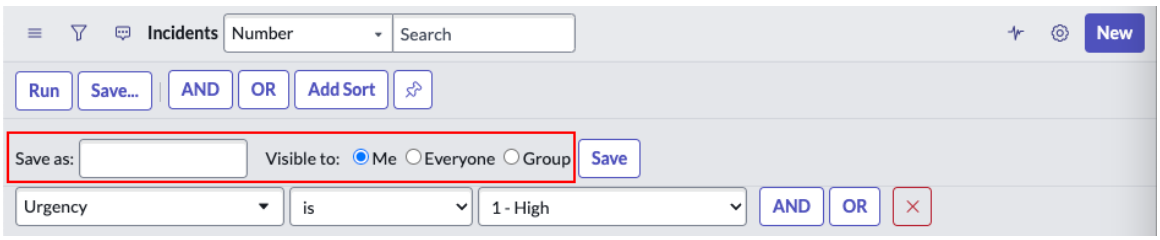
Erforderliche Rolle: variiert je nach Aktion. Siehe Verfahren.

Hinweis: Eine neue Erstellungs-ACL ermöglicht es allen Anwendern, standardmäßig Filter zu speichern. Diese ACL überschreibt alle vorhandenen anwenderdefinierten ACLs, wenn Administratoren den Filterzugriff einschränken. Die neue ACL gewährt allen Anwendern standardmäßig Zugriff auf das Feld Anwender und Zugriff auf das Feld Gruppe nur, wenn Anwender die Rolle „filter_group“ haben und sich in der aktuell ausgewählten Gruppe befinden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste, und erstellen oder ändern Sie einen Filter (siehe Erstellen Sie einen Filter in der Liste) .
2. Wählen Sie **Speichern...**aus.

   Zusätzliche Optionen zum Speichern der Filteranzeige.



3. Geben Sie im Feld **Speichern unter:** einen Namen für den Filter ein.
4. Wählen Sie eine der folgenden Sichtbarkeitsoptionen aus.

Option	Bezeichnung
Ich	Erstellt einen persönlichen Filter, auf den nur Sie zugreifen können. Wenn Sie keinen Schreibzugriff auf das Feld „Anwender“ haben, ist diese Option nicht verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um weitere Informationen zu erhalten.
Jeden	Erstellt einen globalen Filter, auf den alle Benutzer zugreifen können. Diese Option ist für Benutzer mit der Rolle „filter_global“ verfügbar.
Gruppe	Erstellt einen Gruppenfilter, auf den nur Mitglieder der von Ihnen ausgewählten Anwendergruppe zugreifen können. Diese

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

Option	Bezeichnung
	Option ist für Benutzer mit der Rolle „filter_-group“ verfügbar. Wenn Sie keinen Schreibzugriff auf das Feld Gruppe haben, ist diese Option nicht verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um weitere Informationen zu erhalten.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wahlweise: Um Ihren gespeicherten Filter zu verwenden, kehren Sie zur Liste zurück, wählen Sie das Listensteuerungsmenü ( ), und wählen Sie dann Ihren Filter aus dem Untermenü Filter aus.
7. Wahlweise: Um Ihre persönlichen Filter zu bearbeiten oder zu löschen, kehren Sie zur Liste zurück, wählen Sie das Listensteuerungsmenü ( ) und dann im Menü Filter **die Option Persönliche Filter bearbeiten** aus.

   a. Überprüfen Sie die Filterliste, und wählen Sie den Titel des zu bearbeitenden Filters aus. Wenn keine Ergebnisse angezeigt werden, wählen Sie das Symbol Filter ein-/ausblenden ( ), und entfernen Sie alle angewendeten Filter.

   b. Aktualisieren Sie den Filtertitel, oder fügen Sie Bedingungen hinzu, oder entfernen Sie sie.

   c. Wahlweise: Um den Filter zu löschen, wählen Sie **Löschen**, und bestätigen Sie den Löschvorgang.

   d. Wenn Sie den Filter bearbeitet haben, wählen Sie **Aktualisieren**.

Filtern Sie die Administratorfunktionen

Administratoren können mit Filtern in der Filtertabelle [sys_filter] arbeiten und unter anderem Filter erstellen, bearbeiten und löschen.

Administratoren können auch geskriptete Filter erstellen, die nicht im Bedingungsgenerator erstellt werden können. Für geskriptete Filter sind JavaScript-Kenntnisse erforderlich. Mithilfe von geskripteten Filtern können zusätzliche dynamische Filteroptionenerstellt werden.

Erstellen und bearbeiten Sie Filter

Richten Sie einen vom Administrator konfigurierten Filter ein und bearbeiten Sie ihn.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Das folgende Verfahren richtet sich an Administratoren. Benutzer mit anderen Rollentypen sollten stattdessen auf Speichern und verwenden Sie Filter in einer Listenansichtverweisen.

Prozedur

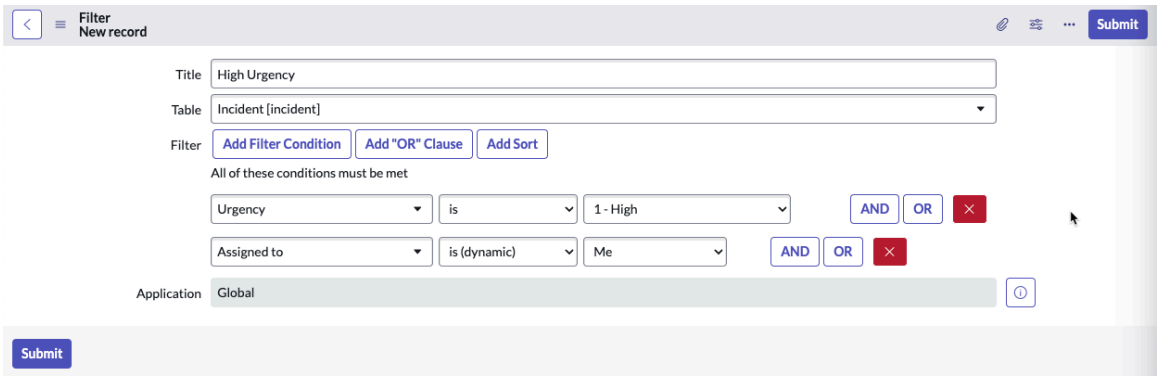
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Filter**.
2. Um einen Filter zu erstellen, wählen Sie **Neu**, und führen Sie die folgenden Schritte im Filterdatensatz aus.

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

a. Geben Sie einen **Titel** ein, und wählen Sie die **Tabelle**aus.

b. Fügen Sie Filterbedingungen hinzu.

c. Wählen Sie **Absenden**.



3. Um einen gespeicherten Filter zu bearbeiten, wählen Sie den Filter aus der Liste Filter aus, um ihn zu bearbeiten, und führen Sie die folgenden Schritte im Filterdatensatz aus.

   a. Ändern Sie die **Filterbedingungen** nach Bedarf.

   b. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Filter in der Liste

Löschen Sie Filter

Sie können alle gespeicherten Filter löschen, einschließlich globaler Filter, Gruppenfilter und persönlicher Filter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Filter**.
2. Wahlweise: Um zu sehen, wer den Filter wann erstellt hat, personalisieren Sie die Liste, um die Felder **created_by** und **created** zur Liste hinzuzufügen.
3. Wahlweise: Um zu sehen, wer Zugriff auf den Filter hat, konfigurieren Sie die Liste so, dass Sie die Felder **„Benutzer“**, **„Gruppe“**oder **„Domäne“** hinzufügen.
   Filter, die keinem Benutzer oder keiner Gruppe zugewiesen sind, sind global.
4. Wählen Sie den zu löschenden Filter aus.
5. Klicken Sie auf **Löschen** und bestätigen Sie den Löschvorgang.

Zugehörige Informationen

Persönliche Listen

Konfigurieren Sie das Listenlayout

Erstellen Sie geskriptete Filter

Der Bedingungsgenerator allein kann einige Filter nicht erstellen, z. B. das Anzeigen eines Datensatzes, der von einer nicht zugehörigen Tabelle abhängt. Wenn Sie sich mit JavaScript auskennen, können Sie JavaScript-Funktionen zur Verwendung in erweiterten Filtern erstellen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie eine neue Skripteinbindung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie **Absenden**aus.
2. Öffnen Sie die Skripteinbindung, und erstellen Sie im Feld **Skript** eine JavaScript-Funktion, die ein Array von `sys_ids`zurückgibt.
   - Stellen Sie sicher, dass die Funktion denselben Namen wie die Skripteinbindung verwendet.
   - Stellen Sie sicher, dass die Skripteinbindung **Aktiv** und **vom Client aufrufbar**ist.
3. Rufen Sie die JavaScript-Funktion aus dem Bedingungsgenerator auf. Weitere Informationen finden Sie unter GlideRecord- Abfragen und Skripteinbindungen .

Hinweis: Gruppierte Listen mit einer Skripteinbindung im Filter können zu Verlangsamungen führen.

Example:
Ein Unternehmen bietet einer Gruppe von Kunden Intensivpflege an. Um diese Services nachzuverfolgen, benötigt der Servicemanager ein allgemeines Journal und Links zu allen von den Kunden ausgelösten Incidents.
Das Unternehmen erstellt eine Anwendung, Intensive Care, und eine Tabelle, [u_intensive_care]. Die Tabelle enthält zwar ein Referenzfeld für den Kundennamen, es gibt jedoch keinen direkten Link zur Benutzertabelle. Daher kann der Manager mit dem Bedingungsgenerator keinen Incident-Listenfilter für Kunden einrichten, die sich auf der Intensivstation befinden.

Die Lösung besteht darin, eine JavaScript-Funktion zu schreiben, die eine GlideRecord-Abfrage verwendet, um ein Array von Anwender-sys_ids in der Tabelle [u_intensive_care] zu erstellen (siehe Beispielcode unten). Rufen Sie die Funktion über den Bedingungsgenerator in der Incident-Tabelle (**[Anrufer] [ist] [javascript:myFunction()]**) auf.

```
function myFunction(){
    var arrUsers = [];
    var gr = new GlideRecord('u_intensive_care');
    gr.query();
    while(gr.next()){
        arrUsers.push(gr.u_customer.toString());
    }
    return arrUsers;
}
```

Erstellen Sie eine dynamische Filteroption

Dynamische Filteroptionen verbessern die Filterfunktion, indem sie es Anwendern ermöglichen, vorhandene Skripteinbindungen oder JavaScript für ein Referenzfeld in Bedingungsgeneratoren und dynamischen Referenzqualifizierern auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe beschreibt, wie Sie eine neue dynamische Filteroption und eine zugehörige Skripteinbindung erstellen.

Dynamische Filteroptionen „objektivieren" Skripteinbindungen/JavaScript, sodass sie in mehreren Bedingungsgeneratoren und dynamischen Referenzqualifizierern wiederverwendet werden können. Mit diesem Filtertyp können Sie ein Skript einmal ändern und die Änderungen automatisch überall dort übernehmen, wo die dynamische Filteroption verwendet wird.

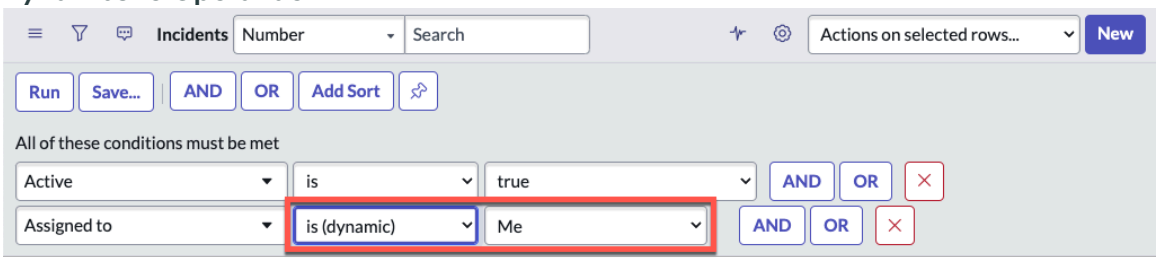
Beim Definieren eines dynamischen Filters haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Vorhandene **ist (dynamisch)** dynamische Filteroption verwenden (nur Bedingungsgenerator)
- Eine vorhandene dynamische Filteroption verwenden (OOB oder anwenderdefiniert)
- Erstellen Sie eine neue dynamische Filteroption und eine Skripteinbindung/JavaScript

Alle dynamischen Filter des Bedingungsgenerators verwenden den Operator **is (dynamic)** und rufen eine dynamische Filteroption auf. Im folgenden Beispiel wird die bereits vorhandene dynamische Filteroption **Me** verwendet. Eine Liste der verfügbaren bereits vorhandenen dynamischen Filteroptionen für den Bedingungsgenerator finden Sie unter Dynamische Operatoren.

Hinweis: Dynamische Filter werden in bereichsbezogenen Anwendungen unterstützt, nicht jedoch in UI-Richtlinienbedingungen.

Dynamische Operanden



Prozedur

1. Erstellen Sie einen geskripteten Filter als vom Client aufrufbare Skripteinbindung oder Geschäftsregel.
2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Dynamische Filteroptionen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Dynamische Filteroptionen

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Geben Sie einen beschreibenden Namen für die dynamische Filteroption ein.
Skript	Geben Sie den Namen der von Ihnen erstellten Funktion, JavaScript (keine Skripteinbindung erforderlich) oder den vollständigen Skripteinbindungs-/Business-Regelaufruf ein, z. B. `new GlobalCanvasUtil().refQualPaTabs()`.
Feldtyp	Wählen Sie **Referenz**aus.

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

Feld	Beschreibung
Referenzierte Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die diese dynamische Filteroption gilt.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um die Platzierung dieser dynamischen Filteroption in der Auswahlliste der Filteroptionen anzugeben.
Rollen	Wählen Sie die Rolle aus, die ein Anwender haben muss, um diese Option anzuzeigen.
Aktiv	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Option.
Referenzskript	Optional. Wählen Sie die vom Client aufrufbare Skripteinbindung oder die Business Rule aus, die Sie für den geskripteten Filter erstellt haben. Wenn das Feld **Skript** JavaScript, eine codierte Abfrage oder die gesamte Skripteinbindungs-/Business-Regelreferenz enthält, kann dieses Feld leer sein.
Verfügbar für Filter	Wählen Sie diese Option aus, um die dynamische Filteroption als Filter-Breadcrumb anzuzeigen.
Verfügbar für Standard	Wählen Sie diese Option aus, damit die dynamische Filteroption als Standard in einem Wörterbucheintrag verwendet werden kann.
Verfügbar für Ref.qual.	Wählen Sie diese Option aus, damit die dynamische Filteroption als dynamischer Referenzqualifizierer ausgewählt werden kann.

Hinweis: Dynamische Filter mit GET-Methoden der Tabellen-API in Skripts funktionieren nur, wenn sie denselben Anwender verwenden, der im Standardauthentifizierungsprofil konfiguriert ist. Um mehreren Anwendern den Zugriff auf die dynamischen Filter zu ermöglichen, verwenden Sie stattdessen globale JavaScript-APIs wie GlideRecord- und GlideQuery-APIs.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Codierte Abfragezeichenfolgen

Eine codierte Abfragezeichenfolge stellt einen komplexen Filter in einer Liste von Datensätzen dar.

Verwenden Sie codierte Abfragezeichenfolgen, um einen Filter als Teil eines URL-Parameters (z. B. Navigieren Sie über eine URL zu einem Datensatz oder einem Modul) oder als Referenzqualifizierer einzubeziehen, um die für ein Referenzfeld auswählbaren Daten einzuschränken.

Um eine codierte Abfragezeichenfolge zu erstellen, generieren Sie eine Listenabfrage, und kopieren Sie sie dann aus dem Listenfilter. Dies ist die bevorzugte Methode, da die Alternative darin besteht, die Zeichenfolge manuell zu erstellen.

Um eine codierte Abfragezeichenfolge manuell zu erstellen, müssen Sie die relevanten Tabellen- und Feldnamen und Operatorenkennen.

Beispiele für codierte Abfragezeichenfolgen

Titel	Beispiel
Bezieht sich auf boolesche Werte oder Zeichenfolgenwerte	Um eine Abfragezeichenfolge für boolesche Felder zu erstellen, verwenden Sie diese Syntax: field=true oder field=false. Um beispielsweise nur die aktiven Datensätze in einer Tabelle zurückzugeben, verwenden Sie:

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

Beispiele für codierte Abfragezeichenfolgen (Fortsetzung)

Titel	Beispiel

	`active=true`
	
	Um eine Abfragezeichenfolge mit einem Feld zu erstellen, das einen bestimmten Zeichenfolgenwert enthält, verwenden Sie diese Syntax: Feld = Wert. Um beispielsweise Incident-Datensätze zurückzugeben, bei denen die Kategorie „Netzwerk“ lautet, verwenden Sie:
	
	`category=network`

Bezieht sich auf Referenzfelder	Um eine Abfragezeichenfolge zu erstellen, die auf ein Referenzfeld in einer anderen Tabelle verweist, verwenden Sie diese Syntax: field_in_referenced_table=value. Um beispielsweise Benutzer mit der Rolle itil im Referenzfeld **Zugewiesen** an im Incident-Formular zurückzugeben, verwenden Sie: `Assigned_to.roles=itil`
Bezieht sich auf Auswahllistenwerte	Um eine Abfragezeichenfolge zu erstellen, die auf eine Auswahllistenoption verweist, verwenden Sie den Wert der Auswahlliste, nicht die Bezeichnung, mit dieser Syntax: Auswahllistenfeld=Wert. Um beispielsweise Configuration Items (CIs) mit dem Status **Installiert**zurückzugeben, die in der Auswahlliste den Wert 1 haben, verwenden Sie: `install_status=1` Unter Werte, die Auswahlbezeichnungen für Skripting zugeordnet werden können, finden Sie die Optionen für die Werte.

Mehrere Bedingungen werden verwendet	Um zwei Bedingungen zu verwenden, die durch einen UND-Operator verbunden sind, verwenden Sie das Caret-Symbol ^ in dieser Syntax: field1=value1^field2=value2. Um beispielsweise alle aktiven Benutzer mit der Rolle „itil“ zurückzugeben, verwenden Sie:
	
	`active=true^roles=itil`
	
	Um zwei Bedingungen zu verwenden, die durch einen ODER-Operator verbunden sind, verwenden Sie das Caret-Symbol mit ODER mit dieser Syntax: field1=value1^ORfield1=value2. Um beispielsweise alle Benutzer mit den Rollen „itil“ oder „admin“ zurückzugeben, verwenden Sie:
	
	`roles=itil^ORroles=admin`
	
	Um die Bedingung durch den LIKE-Operator zu verwenden, verwenden Sie die Syntax:fieldLIKETeilzeichenfolge. Um beispielsweise alle Benutzer mit Rollen zurückzugeben, die die Zeichenfolge „it“ enthalten, verwenden Sie:
	
	`rolesLIKEit`
	
	Um die Bedingung durch einen IN-Operator zu verwenden, verwenden Sie die folgende Syntax: fieldINvalue1,value2,value3. Um

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

Beispiele für codierte Abfragezeichenfolgen (Fortsetzung)

Titel	Beispiel

	beispielsweise alle Benutzer mit den Rollen „itil“, „admin“ oder „user“ zurückzugeben, verwenden Sie Folgendes:
	`rolesINitil,admin,user`
	Um mehrere Bedingungen hinzuzufügen, von denen eine Bedingung eine JavaScript-Funktion ist, verwenden Sie diese Syntax: javascript:'field=value^' + Funktion(). Die Funktion muss eine Zeichenfolge zurückgeben, die mit der ersten Zeichenfolge verkettet werden kann, um eine gültige Abfragezeichenfolge zu erstellen. Um beispielsweise alle aktiven Benutzer zurückzugeben und die Bedingungen der Funktion getGroupQualifier() zu erfüllen, verwenden Sie:
	`javascript:'active=true^' + getGroupQualifier()`

Werte in Reihenfolge auflisten	Um Daten nach einem bestimmten Feld zu sortieren, verwenden Sie die ORDERBY-Bedingung mit der folgenden Syntax: field1=value^ORDERBYfield2. Um beispielsweise die Wochentage in der richtigen Reihenfolge aus der Tabelle „Wochentag“ [sys_cal_unit] zurückzugeben, verwenden Sie: `unit_name=day^ORDERBYvalue` In der Tabelle „Wochentag“ ist „unit_name“ das Feld, das Tag, Woche oder Monat angibt, und „Wert“ ist ein numerischer Wert für jeden Tag von 1 (Montag) bis 7 (Sonntag). Die Abfragezeichenfolge gibt eine Liste der Wochentage in der Reihenfolge vom niedrigsten Wert, der Montag darstellt, bis zum größten Wert, der Sonntag darstellt, zurück. **Hinweis:** Referenzqualifizierer unterstützen die ORDERBY-Bedingung nicht. In Referenzqualifizierern können Sie die Referenzsuchliste mithilfe von Standardlistensteuerelementen sortieren. Um die Reihenfolge einer automatisch vervollständigten Liste für ein Referenzfeld anzugeben, verwenden Sie das Wörterbuchattribut ref_ac_order_by.

Einschließlich einer zugehörigen Listenabfrage	Schließen Sie am Ende der Abfrageanweisung die Informationen der zugehörigen Liste mit ^RLQUERY und ^ENDRLQUERY und der Menge ein. Verwenden Sie beispielsweise in einer Abfrage in der Problemtabelle, die Probleme mit mindestens einem zugehörigen Incident enthält, Folgendes:
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^ENDRLQUERY`
	Sie können auch Bedingungen für die zugehörige Tabelle angeben. Um beispielsweise die Bedingung aufzunehmen, dass mindestens einer der zugehörigen Incidents kritische Priorität hat, verwenden Sie:
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^priority=1^ENDRLQUERY`

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

Beispiele für codierte Abfragezeichenfolgen (Fortsetzung)

Titel	Beispiel
	Hinweis: Abfragen zugehöriger Listen müssen in der **Systemeigenschaftenliste v3**aktiviert werden. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zugehörige Listenabfragebedingungen, die über Filter hinzugefügt werden können,** um sie zu aktivieren. Sie können eine zugehörige Listenabfrage für eine Liste erstellen, die Liste v2 verwendet. Die Filterbedingungen können jedoch erst geändert werden, wenn Sie die zugehörige Listenbedingung im Breadcrumb entfernt haben.
Einschließlich einer Suchbegriffabfrage	Um einen Suchbegriff in eine Abfrage aufzunehmen, verwenden Sie die reservierte Variable 123TEXTQUERY321. Um beispielsweise Ergebnisse mit dem Suchbegriff „E-Mail“ zurückzugeben, verwenden Sie diese codierte Abfragezeichenfolge. `123TEXTQUERY321=email`
Einschließlich einer Textindex-Gruppenabfrage	Um eine Textindexgruppe in eine Abfrage aufzunehmen, verwenden Sie die reservierte Variable 123TEXTINDEXGROUP321. Um beispielsweise Ergebnisse innerhalb der Textindexgruppe „portal_index_group“ in der Tabelle „Textindexgruppen“ [ts_index_group] zurückzugeben, verwenden Sie diese codierte Abfragezeichenfolge. `123TEXTINDEXGROUP321=portal_index_group`

Generieren Sie eine codierte Abfragezeichenfolge durch einen Filter

Sie können eine codierte Abfragezeichenfolge durch einen Filter in einer beliebigen Liste generieren und die Zeichenfolge in eine URL-Abfrage oder einen Referenzqualifizierer einfügen.

Vorbereitungen

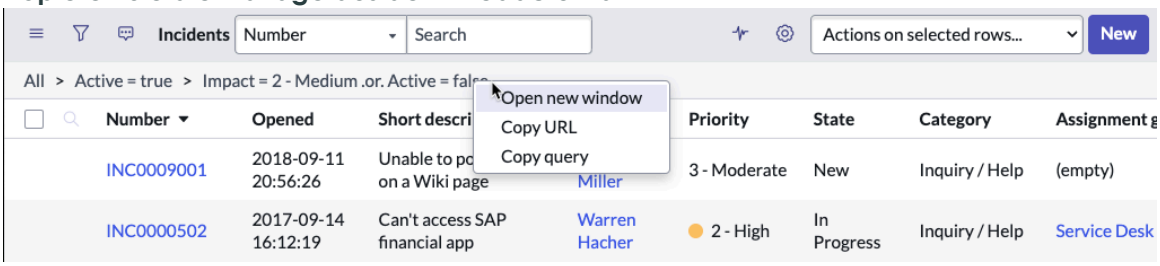
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnet eine Liste mit Datensätzen.
2. Erstellen Sie den Filter.
3. Klicken Sie auf **Ausführen**.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Ende des Filter-Breadcrumbs, und wählen Sie im Kontextmenü **Abfrage kopieren** aus.

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

Kopieren Sie die Abfrage aus dem Breadcrumb



Wenn Sie sich im Teilungsmodus in Liste v3 befinden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den blauen Filtertext im linken Bereich.

5. Kopieren Sie die Abfrage in die Zwischenablage.
6. Verwenden Sie die Abfragezeichenfolge für Navigieren Sie über eine URL zu einem Datensatz oder einem Modul oder einen Referenzqualifizierer .
   Wenn Sie den Operator CONTAINS für einen Listenfilter verwenden, übersetzt das System den Filter in eine LIKE-Abfrage. Wenn Sie beispielsweise nach aktiven Datensätzen mit Nummern filtern, die 123 enthalten, lautet die URL `https://InstanceName.service-now.com/incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue%5EGOTOnumberLIKE123`.

Zugehörige Informationen

Referenzqualifizierer

Navigieren Sie über eine URL zu einem Datensatz oder einem Modul

Methoden für Listenbearbeitungen

Anwender können Daten in Listen mithilfe verschiedener Methoden bearbeiten.

Schnellbearbeitungsfunktionen

Um einen Datensatz in einer Liste mithilfe von Schnellbearbeitungsfunktionen zu bearbeiten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Feld, und wählen Sie die entsprechende Funktion aus.

Mir zuweisen

Bei Datensätzen, die Zuweisungen verwenden, wird der Name des angemeldeten Benutzers in das Feld **Zugewiesen an** eingetragen.

Genehmigen

Für Datensätze, die Genehmigungen verwenden, ändert den Genehmigungsstatus des Datensatzes in **Genehmigt**.

Ablehnen

Für Datensätze, die Genehmigungen verwenden, ändert den Genehmigungsstatus des Datensatzes in **Abgelehnt**.

Tag zuweisen

Für Datensätze, die Sie basierend auf einer anwenderdefinierten Bezeichnung nachverfolgen möchten, können Sie ein vorhandenes Tag auswählen oder ein Tag hinzufügen.

Listeneditor

Mit dem Listeneditor können Sie Feldwerte in einer Liste bearbeiten, ohne ein Formular zu öffnen. Administratoren können den Listeneditor konfigurieren. Standardmäßig ist die

Automatische Übersetzung

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

Listenbearbeitung für einige Tabellen deaktiviert. Felder bestimmter Typen können nicht in Listen bearbeitet werden.

Mehrere Datensatzbearbeitungen

Sie können mehr als einen Datensatz gleichzeitig mit dem Listeneditor oder einem Bearbeitungsformular bearbeiten.

Verwenden Sie den Listeneditor

Mit dem Listeneditor können Sie Feldwerte direkt aus einer Liste bearbeiten, ohne zu einem Formular zu navigieren.

Verwenden Sie den Listeneditor

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Listeneditor können Sie Feldwerte in einer Liste bearbeiten, ohne ein Formular zu öffnen. Administratoren können den Listeneditor konfigurieren. Standardmäßig ist die Listenbearbeitung für einige Tabellen deaktiviert. Felder bestimmter Typen können nicht in Listen bearbeitet werden.

Bevor der Listeneditor geöffnet wird, werden die Zugriffsrechte zum Bearbeiten des Felds überprüft. Wenn dieser Vorgang länger als erwartet dauert, wird ein Ladeindikator angezeigt. Wenn das Feld eine Abhängigkeitsbeziehung aufweist (z. B. Kategorie und Unterkategorie), wird ein zusammengesetzter Editor geöffnet, um die Bearbeitung aller abhängigen Felder zu ermöglichen. Sie müssen über Berechtigungen zum Bearbeiten aller abhängigen Felder verfügen, um den Listeneditor verwenden zu können.

Prozedur

1. Doppelklicken Sie in einen leeren Bereich des Felds.
   Der entsprechende Editor für den Feldtyp wird geöffnet.

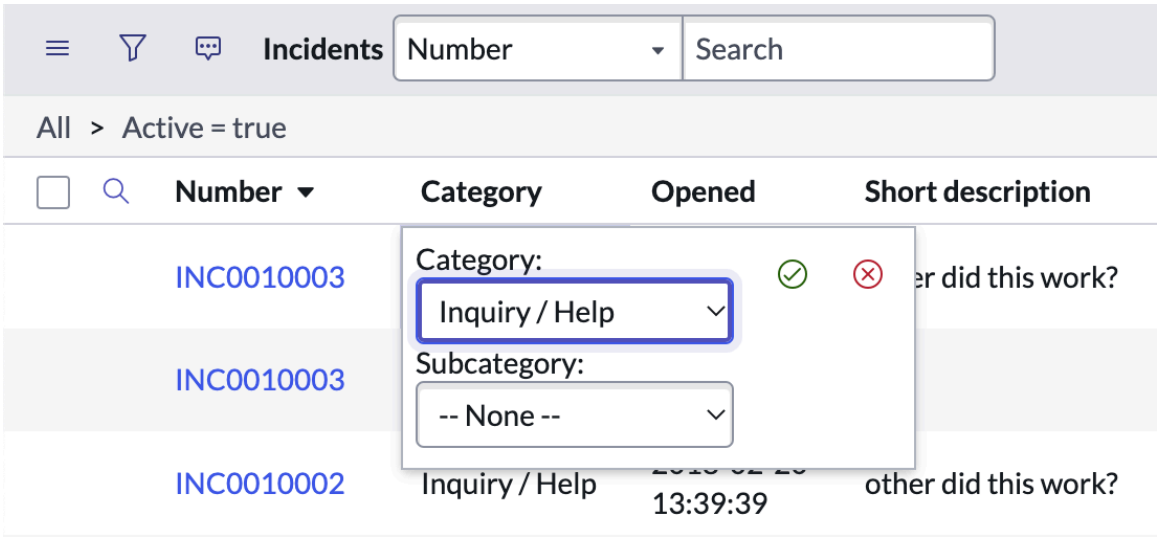
   Hinweis: Sie können die Einzelklick-Bearbeitung über die Schnittstelle zur Listenpersonalisierungaktivieren. Sie können auch die Tastaturnavigation verwenden, um auf den Listeneditor zuzugreifen.

2. Geben Sie die entsprechenden Werte ein.
3. Speichern Sie die Datensätze, indem Sie die entsprechende Aktion für Ihre Listenversion ausführen.

   Wählen Sie das Speichern-Symbol ( ). Wählen Sie das Abbrechen-Symbol ( ), oder drücken Sie die ESC-Taste, um den ursprünglichen Wert beizubehalten.

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

Listeneditor



4. Um die Tastaturnavigation zu verwenden, drücken Sie die Tabulatortaste, bis das erste Feld in der Liste ausgewählt ist, und wählen Sie dann das zu bearbeitende Feld auf eine der folgenden Arten aus.
   - Nach rechts: Tabulatortaste oder Nach-Rechts-Taste.
   - Nach links: Umschalt + Tab oder Nach-Links-Taste.
   - Nach unten: die Nach-unten-Taste.
   - Nach oben: die Pfeiltaste nach oben.

   Um mehrere Felder in derselben Spalte auszuwählen, halten Sie die Umschalttaste gedrückt, und drücken Sie die Nach-unten- oder Nach-oben-Taste.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, um den Listeneditor zu öffnen.
6. Geben Sie einen neuen Wert ein.
   Um eine weitere Zeile in einem mehrzeiligen Textfeld hinzuzufügen, drücken Sie Umschalt + Eingabetaste.
7. Speichern oder brechen Sie Ihre Änderungen auf eine der folgenden Arten ab:
   - Drücken Sie die Eingabetaste. Der neue Wert wird gespeichert, und das Feld unter dem bearbeiteten Feld wird ausgewählt.
   - Drücken Sie die Tabulatortaste. Wenn die Liste auf sofortige Speicherung konfiguriert ist, wird der neue Wert gespeichert. Wenn die Liste so konfiguriert ist, dass Daten nach Zeilen gespeichert werden, wird neben dem Wert ein Indikator angezeigt, und der Listeneditor wird für das nächste Feld geöffnet. Die Zeile wird nur gespeichert, wenn Sie sie verlassen oder das Häkchensymbol neben der Zeile wählen.
   - Drücken Sie Strg + Eingabetaste. Wenn die Liste auf sofortige Speicherung konfiguriert ist, wird der neue Wert gespeichert. Wenn die Liste so konfiguriert ist, dass Daten nach Zeilen gespeichert werden, wird neben dem Wert ein Indikator angezeigt, und das aktuelle Feld bleibt ausgewählt.
   - Drücken Sie die ESC-Taste. Der Listeneditor wird geschlossen, ohne Änderungen zu speichern, und das Feld bleibt ausgewählt.

Hinweis: Bestimmte Browser verwenden unterschiedliche Tastenkombinationen, um bestimmte Feldwerte zu bearbeiten. Um beispielsweise eine Liste mit Chrome zu bearbeiten, drücken Sie die Leertaste.

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

Bearbeiten Sie mehrere Datensätze in einer Liste mit dem Listeneditor

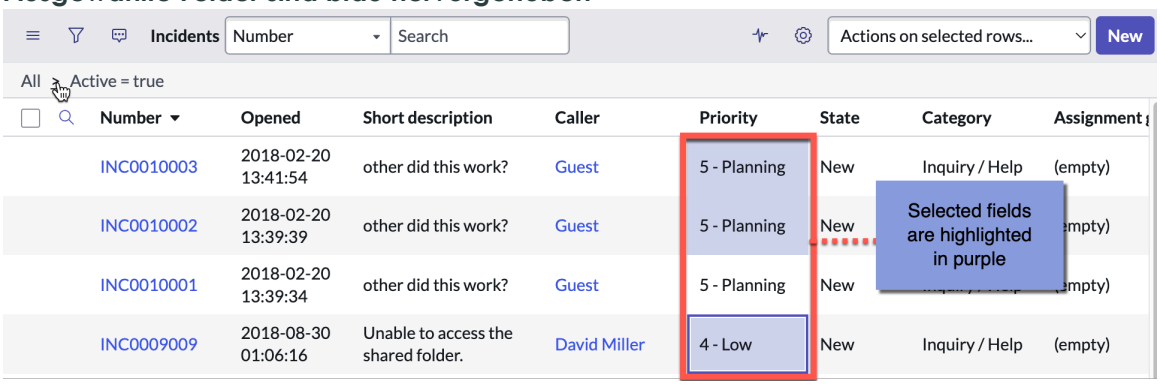
Mit dem Listeneditor können Sie mehrere Datensätze gleichzeitig bearbeiten. Wenn Sie ein einzelnes Feld in mehreren Datensätzen so aktualisieren möchten, dass es denselben Wert enthält, ist der Listeneditor die schnellste Methode.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Wählen Sie die Datensätze aus, die Sie bearbeiten möchten, indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.
   - Um mehrere aufeinanderfolgende Felder auszuwählen, halten Sie die Umschalttaste gedrückt, und ziehen Sie in den gewünschten Feldern, oder wählen Sie eine Zelle aus, und drücken Sie Umschalt+Aufwärtspfeil oder Umschalt+Abwärtspfeil.
   - Um mehrere nicht aufeinanderfolgende Felder auszuwählen, halten Sie die Strg-Taste gedrückt, und klicken Sie einzeln auf jedes gewünschte Feld (verwenden Sie auf einem Mac stattdessen CMD, und wählen Sie stattdessen aus).
2. Öffnen Sie den Listeneditor durch Doppelklicken (oder Klicken, je nach Setup) in einen leeren Bereich des Felds.
   Die Anzahl der ausgewählten Zeilen, die Sie bearbeiten, wird angezeigt. Wenn Zeilen aufgrund von Sicherheitsbeschränkungen nicht bearbeitet werden können, wird dies angezeigt.

Ausgewählte Felder sind blau hervorgehoben



3. Geben Sie die entsprechenden Werte ein, und wählen Sie **Speichern**.

Bearbeiten Sie mehrere Datensätze in einer Liste mithilfe eines Bearbeitungsformulars

Sie können mehrere Datensätze gleichzeitig mit einem Bearbeitungsformular bearbeiten. Wenn Sie mehrere Felder oder Felder, die nicht in der Listenansicht angezeigt werden, bearbeiten möchten, verwenden Sie ein Bearbeitungsformular.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: list_updater

Je nach ACL-Einstellungen sind einige dieser Optionen möglicherweise auch mit der richtigen Rolle nicht verfügbar. Wenn die Liste beispielsweise „task.list“ ist und Anwender versuchen, mehrere Incident-Datensätze aus dieser Aufgabenliste auszuwählen, verwendet das Formular das Aufgabenformular und nicht das Incident-Formular, sodass stattdessen ACLs für die Aufgabe erzwungen werden. Da Anwender keinen Zugriff speziell auf Aufgaben haben, werden im Formular keine Felder angezeigt.

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

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Ausgewählte Datensätze aktualisieren	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jeder Zeile, die Sie bearbeiten möchten. **b.** Wählen Sie eine Spaltenüberschrift aus, und halten Sie sie, (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Ausgewählte aktualisieren**aus.
Aktualisiert alle Datensätze in der Liste	**a.** Filtern Sie die Liste so, dass sie nur die Zeilen enthält, die Sie bearbeiten möchten. **b.** Wählen Sie eine Spaltenüberschrift aus, und halten Sie sie, (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Alle aktualisieren**aus.

2. Geben Sie entsprechende Werte in eines der Felder ein, und wählen Sie **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen in allen ausgewählten Datensätzen zu speichern.

Persönliche Listen

Sie können persönliche Listen erstellen, um die angezeigten Spalten und deren Reihenfolge anzupassen. Persönliche Listen ändern eine bestimmte Listenansicht entsprechend Ihren individuellen Einstellungen.

Anpassungen persönlicher Listen haben keinen Einfluss darauf, was andere Benutzer in ihren Listen sehen. Administratoren können die Funktion „Persönliche Listen“ verwalten .

Personalisieren Sie eine Liste

Sie können eine bestimmte Listenansicht basierend auf Ihren individuellen Einstellungen personalisieren.

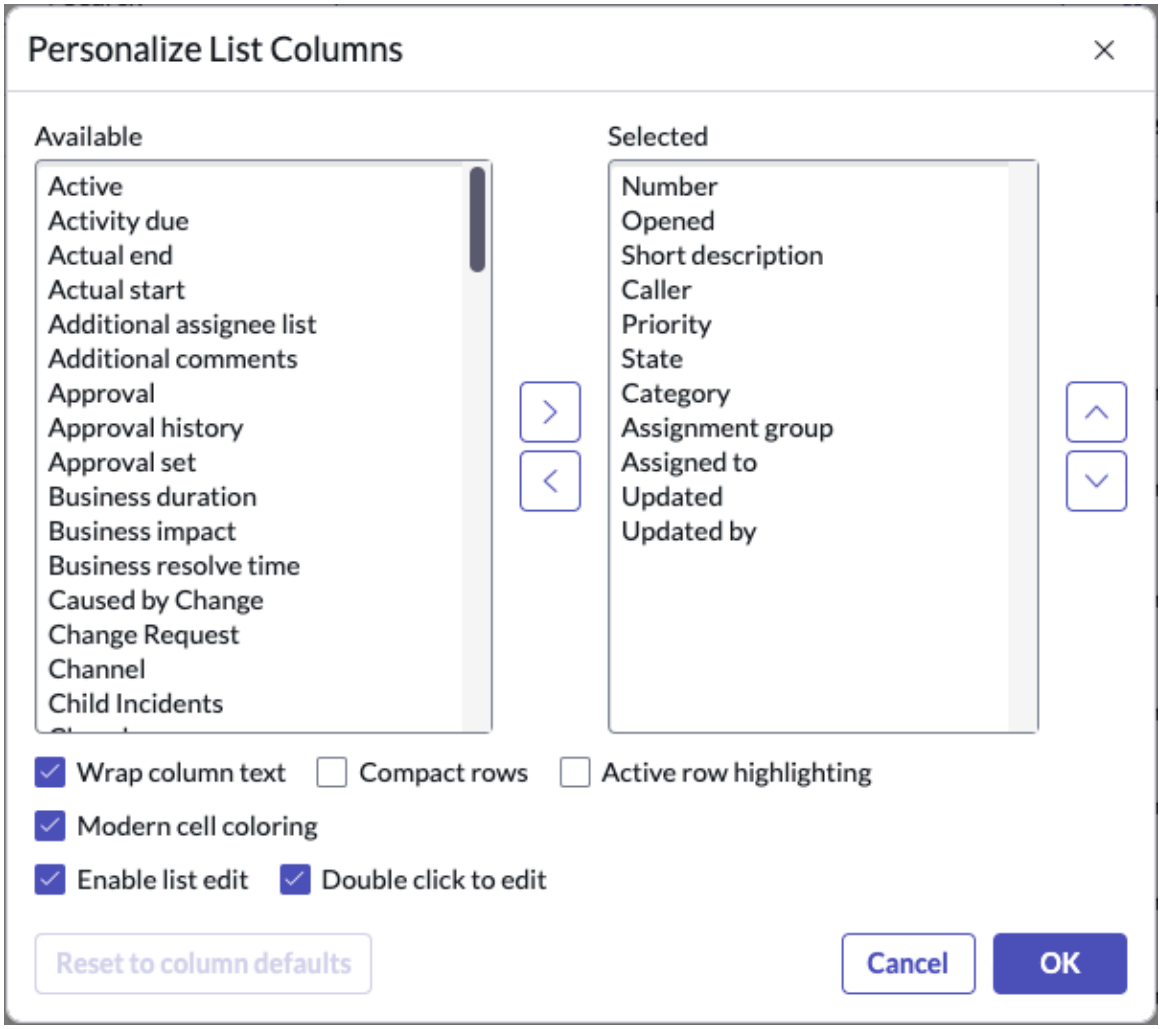
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_list oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste.
2. Wählen Sie in der rechten Ecke das Symbol zum Personalisieren von Listen ( ) aus.
3. Wählen Sie die Spalten und die gewünschte Reihenfolge aus.

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



Hinweis: Werte in der ersten Spalte werden als Links angezeigt. Wenn die erste Spalte kein Referenzfeld ist, öffnet der Link den Datensatz wie erwartet aus der Liste. Wenn die erste Spalte ein Referenzfeld ist, öffnet der Link den Datensatz aus der referenzierten Tabelle. Dieses Verhalten kann verwirrend sein. Vermeiden Sie aus diesem Grund die Verwendung eines Referenzfelds als erste Spalte.

4. Wählen Sie Anzeigeoptionen aus.

Hinweis: Diese Optionen gelten für alle Listen, nicht nur für die Ansicht, die Sie personalisieren.

Option	Bezeichnung
Langer Text in mehr als einer Zeile anzeigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Spaltentext** umbrechen. Deaktivieren Sie die Checkbox, um Text in einer Zeile anzuzeigen. In Core-Ulist diese Option auch im Abschnitt **Listen** der Systemeinstellungenverfügbar.
Vertikalen Abstand zwischen Zeilen reduzieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zeilen komprimieren**. Deaktivieren Sie die Check-

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

Option	Bezeichnung
	box, um den Standard-Zeilenabstand zu verwenden.
Markieren Sie Listenzeilen, wenn der Cursor darüber fährt	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktive Zeilenhervorhebung**. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die statische, alternative Hervorhebung von Zeilen wiederherzustellen.
Verwenden Sie aktualisierte Feldstatusindikatoren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Moderne Zellenfarbe**. In Core-Ulist diese Option auch im Abschnitt **Listen** der Systemeinstellungenverfügbar.

5. Wählen Sie Listenbearbeitungsoptionen aus (erfordert die Konfiguration des Listeneditors).

Hinweis: Diese Optionen gelten für alle Listen, nicht nur für die Ansicht, die Sie personalisieren.

Option	Bezeichnung
Zulassen, dass der Listeneditor für die Liste geöffnet wird	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Listenbearbeitung aktivieren**. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass der Listeneditor für die Liste geöffnet wird.
Öffnen Sie den Listeneditor durch Doppelklicken	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Doppelklicken zum Bearbeiten**. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Listeneditor mit einer Einzelauswahl zu öffnen.

6. Wählen Sie **OK**.
   Die Liste wird neu geladen, um die Änderungen anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Um eine Liste auf das Standardlayout zurückzusetzen, wählen Sie das Symbol „Liste personalisieren“ und dann die Schaltfläche **Auf Spaltenstandard zurücksetzen**.

Formulare in der klassischen Umgebung

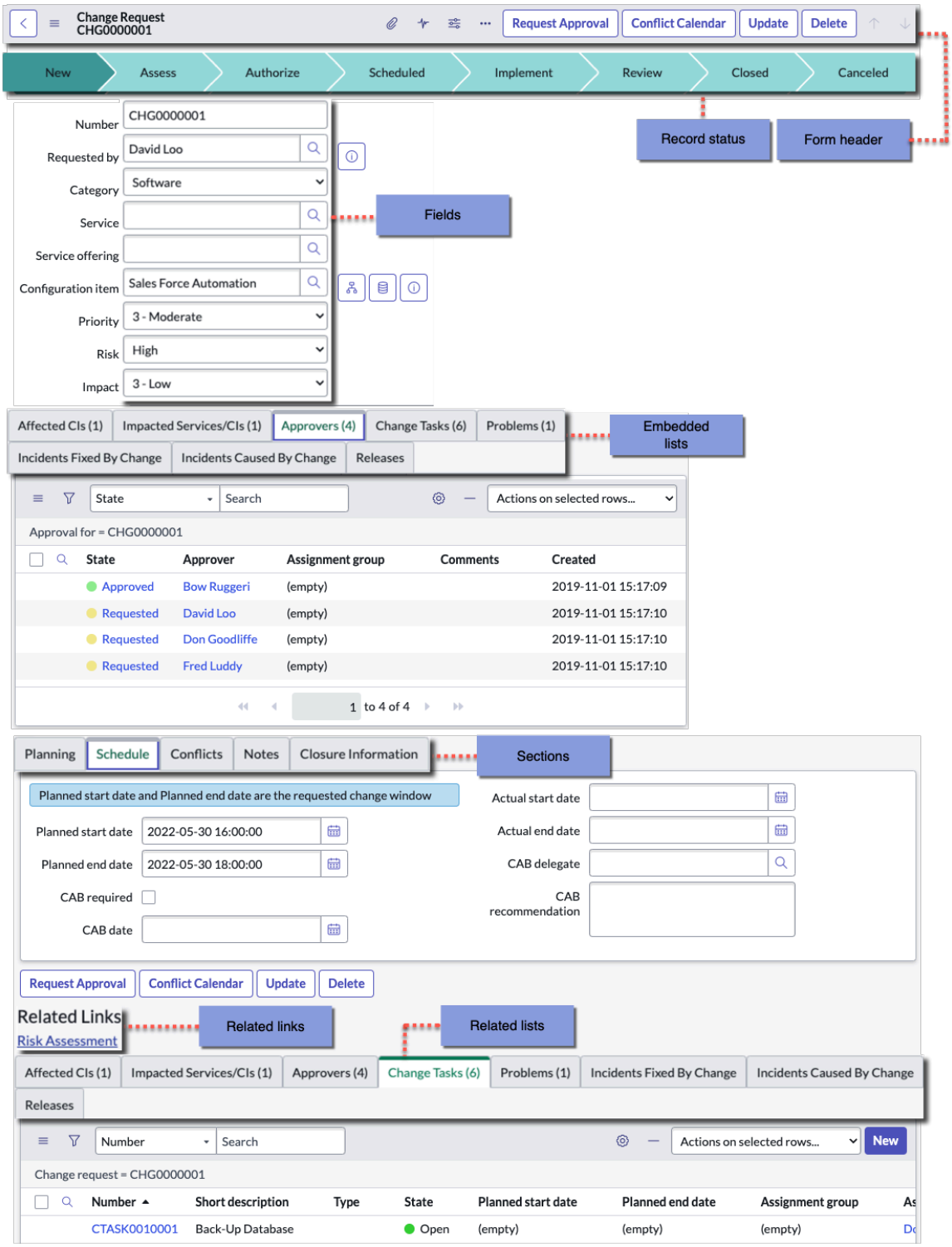
Ein Formular zeigt Informationen aus einem Datensatz in einer Datentabelle an.

Hinweis: Dieser Inhalt bezieht sich auf die klassische Umgebung, die sich auf das direkte Arbeiten in Datensatzlisten und in Datensatzformularen bezieht, nicht in der Schnittstelle des konfigurierbaren Arbeitsbereichs. Sie können in der klassischen Umgebung mit aktivem oder inaktivem Next Experience arbeiten, was als Core-UI bezeichnet wird (früher als UI16 bezeichnet).

Die konkreten Informationen in einem Formular hängen von der Art des angezeigten Datensatzes ab. Benutzer können Datensätze in Formularen anzeigen und bearbeiten. Administratoren können konfigurieren, was in Formularen angezeigt wird. Sehen Sie sich dieses zehnminütige Video an, um einen Überblick über die Features und Funktionen von ServiceNow -Formularen zu erhalten: Benutzeroberfläche | Formulare, einschließlich Felder, zugehörige Listen, Ansichten, Personalisierung, Aktivitätenstrom, Anhänge, Formatierer, Verfolgung von Datensätzen und anderer Headeroptionen für Formulare.

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

Formularelemente



Automatische Übersetzung

Formularelemente

Formularelement	Funktion
Formularheader	Stellt Navigationstools und -aktionen im Zusammenhang mit dem Datensatz bereit.
Felder	Speichert bestimmte Daten zum Datensatz.

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

Formularelemente (Fortsetzung)

Formularelement	Funktion
Abschnitte	Gruppiert zugehörige Informationen im Formular. Um Formularregisterkarten zu aktivieren oder zu deaktivieren, klicken Sie auf das Zahnradsymbol im Bannerframe ( ), und schalten Sie die Option **Formulare mit Registerkarten** um. Anwender können Symbole verwenden, um Formularabschnitte zu reduzieren ( ) oder zu erweitern ( ), wenn Formulare mit Registerkarten deaktiviert sind. Wenn Sie einen Formularabschnitt reduzieren oder erweitern, wird Ihre Auswahl als Anwendereinstellung gespeichert. Wenn Sie das nächste Mal auf einen Datensatz zugreifen, der dasselbe Formular verwendet, werden dieselben Abschnitte reduziert oder erweitert.
Zugehörige Links	Bietet Zugriff auf zusätzliche Funktionen, je nach Datensatztyp und System-Setup. Administratoren können Formularen mithilfe von UI-Aktionen zugehörige Links hinzufügen.
Zugehörige Listen	Zeigt Datensätze in anderen Tabellen an, die Beziehungen zum aktuellen Datensatz haben.
Eingebettete Listen	Ermöglicht das Bearbeiten zugehöriger Listen, ohne das Formular verlassen zu müssen. Änderungen werden gespeichert, wenn das Formular gespeichert wird.
Antwortzeitindikator	Wird unten auf einigen Formularen angezeigt, um die Verarbeitungszeit anzugeben, die zum Anzeigen des Formulars erforderlich ist.

Formularheader für UI-Versionen

Core-UI und UI15 haben jeweils unterschiedliche Formularheader mit unterschiedlichen Navigationssymbolen.

Erfahren Sie mehr über die Navigation in Formularheadern, indem Sie das Formularheaderthema auswählen, das der von Ihrer Organisation verwendeten UI-Version entspricht.

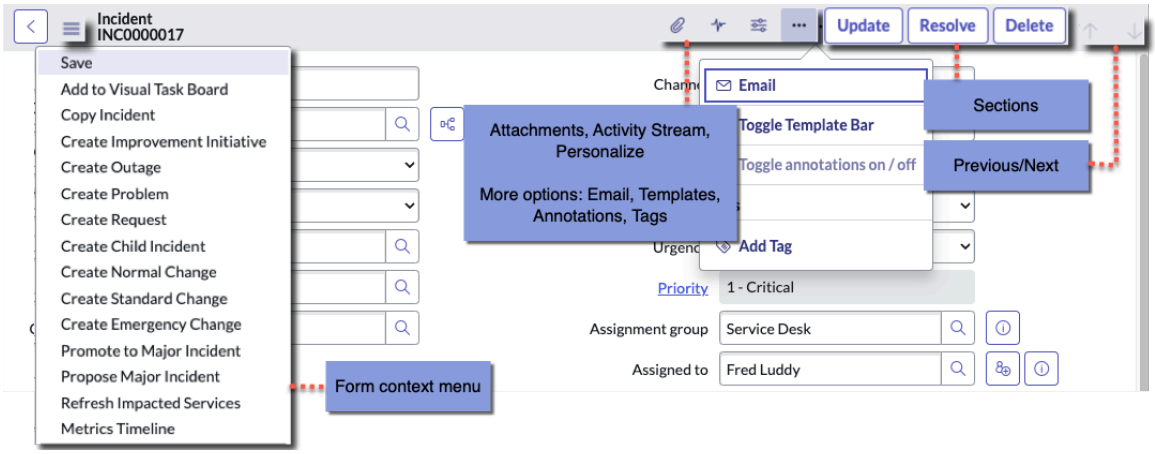
Core-UI Formularheader

Der Formularheader zeigt den Titel des Formulars (Tabelle) an und bietet verschiedene Steuerelemente.

Der Header des Formulars Core-UI enthält die folgenden Steuerelemente.

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

Formularheader Core-UI



Core-UI Steuerelemente für Formularheader

Kontrolle	Symbol	Beschreibung
Zurück		Navigiert zur zuvor angezeigten Seite, ohne die Änderungen zu speichern.
Formular-Kontextmenü		Wird angezeigt, wenn ein Benutzer auf das Menüsymbol neben dem Formulartitel klickt oder mit der rechten Maustaste auf den Formularheader klickt. Dieses Menü wird auch als Rechtsklickmenü bezeichnet.
Anhänge		Ermöglicht Anwendern das Anzeigen und Hinzufügen von Anhängen zum Datensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen und Verwalten von Anlagen.
Aktivitätenstrom anzeigen		Verschiebt den Fokus auf den Abschnitt „Journaleintrag“ des Formulars. Wenn sich die Journalfelder nicht im Formular befinden, wird der Aktivitätenstrom in einem Flyout-Fenster geöffnet.
Personalisieren Sie das Formular		Öffnet das Formularpersonalisierungsmenü. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisieren Sie ein Formular.
Weitere Optionen ooo		
E-Mail		Öffnet ein E-Mail-Fenster.
Vorlagenleiste		Öffnet eine Leiste am unteren Rand des Formulars, in der die verfügbaren Vorlagen aufgelistet werden.
Anmerkungen		Zeigt Anmerkungen im Formular an. Weitere Informationen finden Sie unter Formularanmerkungen verwalten .
Tags		Zeigt die Option zum Erstellen anwenderdefinierter Tags und zum Kategorisieren von Dokumenten an. Weitere Informationen finden Sie unter Tags.
Verbleibende Steuerungen		
Absenden oder Aktualisieren		Speichert Änderungen und kehrt zur zuvor angezeigten Seite zurück.
Zugehörige Aktionen		Stellt Standardaktionen im Formularheader für einige Tabellen bereit, z. B. Incident schließen oder Incident in Incident lösen.

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

Core-UI Steuerelemente für Formularheader (Fortsetzung)

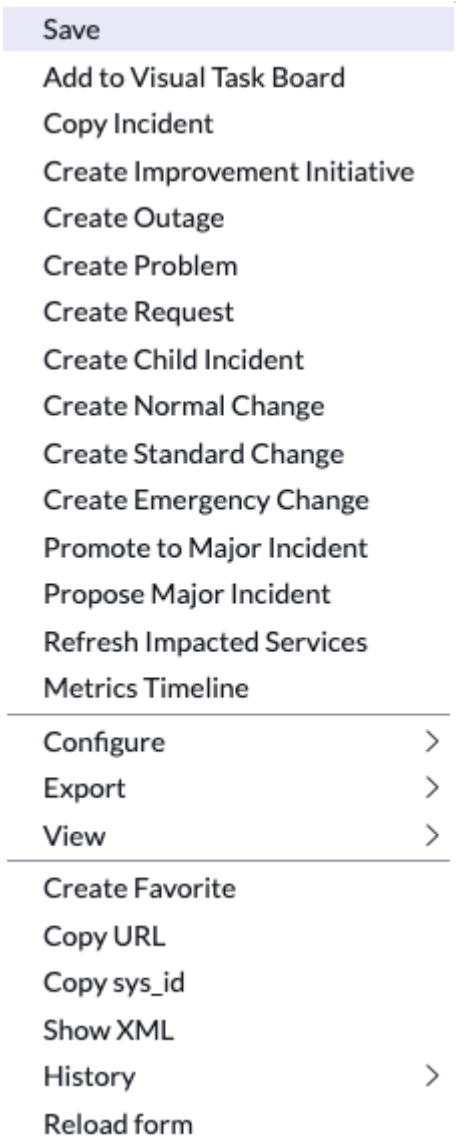
Kontrolle	Symbol	Beschreibung
Löschen		Löscht den Datensatz aus der Liste.
Zurück und Weiter		Öffnet den vorherigen und nächsten Datensatz in der Liste, aus der auf den Datensatz zugegriffen wurde.

Formular-Kontextmenü

Das Kontextmenü des Formulars bietet Steuerelemente basierend auf der Tabelle und den Benutzerzugriffsrechten. Administratoren können einige der in einem Kontextmenü verfügbaren Optionen mithilfe von UI-Aktionen anpassen.

Greifen Sie auf das Formular-Kontextmenü zu, indem Sie auf ein Symbol neben dem Formulartitel klicken oder mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header klicken ( ).

Core-UI Formular-Kontextmenü



Das Kontextmenü des Formulars enthält die folgenden Optionen.

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

Hinweis: Einige der im Formular-Kontextmenü angezeigten Optionen hängen von der Anwenderrolle, den installierten Anwendungen und der Version der Anwenderoberfläche ab.

Formular-Kontextmenüoptionen

Option	Beschreibung
Speichern	Speichert Änderungen, ohne die Formularansicht zu verlassen.
Zugehörige Aktionen	Stellt Standardaktionen im Formular-Kontextmenü für einige Tabellen bereit, z. B. **Zu visuellem Taskboard hinzufügen** oder **Change in Incident erstellen**.
Einfügen	Speichert die Daten als neuen Datensatz und kehrt zu der zuvor angezeigten Seite zurück.
Einfügen und bleiben	Speichert den neuen Datensatz und zeigt ihn an. Weitere Informationen zum Einfügen von Datensätzen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Formular.
Konfigurieren	Bietet Verwaltungsfunktionen, z. B. das Konfigurieren von Formularen.
Leiste für Vorlage ein/aus	(Nur UI15) Blendet die Vorlagenleiste ein oder aus. Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagenleiste ein/aus .
Exportieren	Exportiert Daten als PDF. Administratoren können auch in XML exportieren. Weitere Informationen finden Sie unter Daten exportieren .
Ansicht	Ändert Felder in ein vordefiniertes Layout. Durch das Wechseln der Ansichten wird das Formular übermittelt, wodurch alle Änderungen gespeichert werden. Administratoren können Ansichten anpassen.
Favorit erstellen	(NurCore-UI) Fügt den aktuellen Datensatz Ihrer Favoritenliste hinzu, dargestellt durch ein Sternsymbol auf der Registerkarte.
Tag zuweisen	(Nur UI15) Ermöglicht dem Anwender, einem Datensatz ein neues oder vorhandenes Tag zuzuweisen, das schnellen Zugriff auf häufig referenzierte oder dringende Informationen bietet. Wenn einem Datensatz ein Tag zugewiesen wird, wird der Datensatz auf der Seite „Dokumente mit Tags“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Tags.
URL kopieren	Kopiert die URL für die Formularansicht des Datensatzes in die Zwischenablage. Befolgen Sie die Browseranweisungen, wenn die Sicherheitsmaßnahmen des Browsers diese Funktion einschränken.
sys_id kopieren	Nur Administratoren Kopiert die sys_id des Datensatzes in die Zwischenablage. Befolgen Sie die Browseranweisungen, wenn die Sicherheitsmaßnahmen des Browsers diese Funktion einschränken.
XML anzeigen	Nur Administratoren Zeigt Datensatzdaten im XML-Format an.
Verlauf	Nur Administratoren Zeigt den Auditverlauf für den Datensatz an, der für die Tabelle aktiviert sein muss. Weitere Informationen finden Sie unter Auditing für eine Tabelle aktivieren .
Formular neu laden	Lädt Informationen aus der Datenbank neu, um die Formularansicht zu aktualisieren.

Zugehörige Informationen

UI-Aktionen

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

Formularfelder

Ein Feld stellt ein einzelnes Datenelement in einem Datensatz dar.

Benutzer können Felddaten in einem Formular anzeigen und ändern. Ausführlichere Informationen finden Sie unter Feldverwaltung .

Feldstatusindikatoren

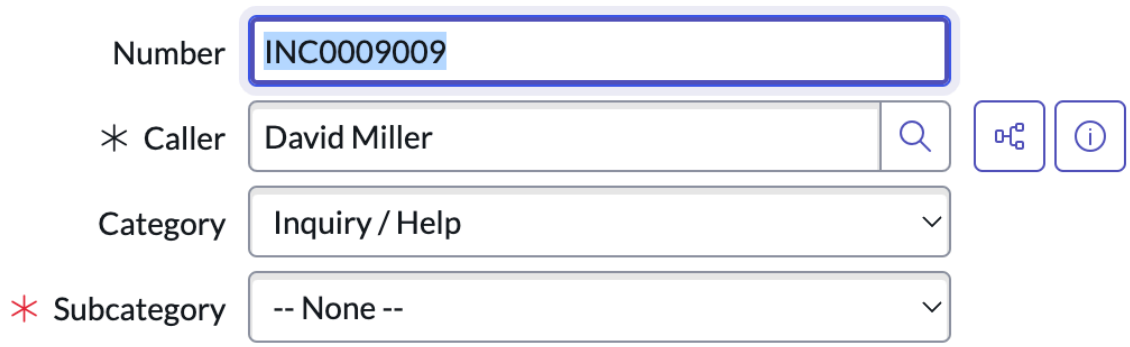
Indikatoren werden für einige Felder verwendet, um einen speziellen Feldtyp anzugeben.

Ein Feldstatusindikator ist ein farbiges Sternchen, das links neben Pflichtfeldern angezeigt werden kann. Feldstatusindikatoren ändern die Farben, um die unterschiedlichen Status von Pflichtfeldern darzustellen.

Feldstatusindikatoren

Indikator	Beschreibung
Nicht ausgefüllt	Pflichtfeld ist leer. Der Anwender muss einen Wert eingeben, um das Formular zu speichern. Standardfarbe ist rot.
Ausgefüllt – gespeichert Ausgefüllt – nicht gespeichert	Pflichtfeld enthält einen Wert, der gespeichert wurde oder gespeichert werden muss. Die Standardfarbe ist grau.

Core-UI Feldstatusindikatoren



Zugehörige Informationen

Definieren Sie Feldstile

Navigieren Sie über eine URL zu einem Datensatz oder einem Modul

Benutzer können mithilfe einer URL direkt zu einem Datensatz oder einem Modul navigieren. In diesem Thema wird das URL-Schema erläutert, nach dem das System Seiten rendert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Der Seitenparameter „`sysparm_query`“ verhält sich für eine Liste anders als für ein Formular.

- Liste: Gibt Datensätze zurück, die den Abfragebedingungen entsprechen.
- Formular (mit angegebener sys_id=-1): Wendet die Werte auf den neuen Datensatz an.

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

Prozedur

1. Um auf die eindeutige, sichere Webadresse für jede Instanz zuzugreifen, geben Sie das Standardformat ein: `https://`<instancename> .service-now.com .

   Hinweis: Um in E-Mail-Benachrichtigungen eine anwenderdefinierte Basis-URL anzuzeigen, legen Sie die Eigenschaft *`glide.email.override.url`* fest. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte E-Mail-Eigenschaften .

2. Geben Sie für andere URL-Anzeigen eines der folgenden Schemas ein:

Aktion	Schema
Zum Anzeigen der Seite in der Standardschnittstelle mit dem Bannerframe oben und dem Anwendungsnavigator links	`nav_to.do?uri=`
Zum Öffnen eines Formulars, einer Liste, einer UI-Seite oder einer anderen Seite	`<page name>.do?`
Zum Anzeigen einer Liste	`<table name>_list.do`
Zum Öffnen eines Datensatzes in der Formularansicht	`<sys_id>`
Zum Erstellen eines neuen Datensatzes	`sys_id` ist -1.
Zum Angeben einer Abfrage, einer Ansicht, einer Umleitungsseite und mehr.	`<page parameters>` Parameter umfassen die folgenden Beispiele: ◦ `sysparm_view=ess`: Gibt eine Ansicht an (ess). ◦ `sysparm_query=number=INC00040`: Gibt eine Abfrage an (Nummer ist INC00040). ◦ `sysparm_query=priority=2^active=true`: Gibt eine komplexe Abfrage mit zwei Begriffen an (Priorität ist 2 und aktiv ist „wahr“). ◦ `sysparm_query=priority=2^active=wahr^EQ^GROUPBYcategory`: Gruppiert Abfrageergebnisse (nach Kategorie). ◦ `sysparm_order=number`: Gibt das Feld an, nach dem sortiert werden soll (Nummer). ◦ `sysparm_order_direction=desc`: Gibt eine Sortierreihenfolge (absteigend) an. ◦ `sysparm_force_row_count=5`: Begrenzt die maximale Anzahl von Ergebnissen (5 Datensätze). ◦ `sysparm_result_view=viewname`: Gibt die Ansicht für Suchergebnisse an.

Automatische Übersetzung

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

Aktion	Schema
Zum Angeben eines Dateiformats (CSV, XML, PDF oder UNL (Entladen))	`%26CSV`
Zum Trennen von Seitenparametern	`&`
Zum Erstellen von Abfragen für mehrere Begriffe oder zum Angeben mehrerer Feldwerte	`^`(Karat)

Zugehörige Informationen

Seitennavigation nach URL

Aktivieren Sie die Unterstützung kleiner URLs

Die Standard-URLs, unter denen Seiten vom System gerendert werden, überschreiten möglicherweise die Zeichenbeschränkung einiger Browser, was zu einer Fehlermeldung führt. Sie können die Unterstützung Kurz-URLs aktivieren, die verkürzte interne URLs generiert, um diesen Fehler zu vermeiden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Support für Kurz-URLs“ wird automatisch aktiviert. Stellen Sie sicher, dass dieses Plugin aktiviert ist, wenn während Routinevorgängen in Now Platformein Fehler beim Öffnen der Seite angezeigt wird.

Hinweis: Das System konvertiert nicht alle URLs in Kurz-URLs. Nur einige vom System als Umleitungen generierte URLs werden konvertiert. Beispielsweise wird die URL, die vom Browser generiert wird, wenn ein Benutzer einen Datensatz öffnet, nicht in eine Kurz-URL konvertiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **System**.
2. Wählen Sie **Kurz-URLs verwenden, wenn eine Umleitungs-URL zu lang wird aus. Dadurch wird sichergestellt, dass keine URLs verwendet werden, die für den IE zu lang sind (größer als 2083). Stattdessen werden sie in eine Kurz-URL konvertiert, um das IE-Problem zu umgehen.** (Eigenschaft *glide.use_tiny_urls*).
3. Wahlweise: Aktualisieren Sie bei Bedarf den Wert in der **Eigenschaft Mindestlänge einer Umleitungs-URL, die in eine Kurz-URL umgewandelt wird (Standard = 1024)** (*glide.tiny_url_min_length*).
4. Wählen Sie **Speichern**.

Beispiele für die Navigation über URL

Eine Liste von Beispiel-URLs, die Möglichkeiten zum Öffnen von Seiten in der Anwendung ServiceNow veranschaulichen.

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

Öffnen Sie ein Formular mit voreingestellten Werten

Schema: `https://<table name>`<baseURL> /nav_to.do?uri=.do?sys_id=-1&sysparm_query=<field=value>

Beschreibung	Beispiel
Öffnet ein neues Incident-Formular in der Standardschnittstelle mit einer Priorität von **1** und dem Incident-Status **Warte auf Problem**.	`https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3`
Sie können auch JavaScript für den Zugriff auf GlideSystem -Methoden verwenden. Im folgenden Beispiel wird der gleiche Incident-Typ wie oben erstellt. Außerdem wird die Anrufer-ID mit der aktuellen Benutzer-ID gefüllt.	`https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3^caller_id=javascr`

Öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz mit voreingestellten Werten

Schema: `https://<table name>`<baseURL> /nav_to.do?uri=.do?sys_id=<sys_id>

Beschreibung	Beispiel
Öffnet den Incident-Datensatz mit der sys_id `966c9a414f5593001f6eac118110c75c`	`https://<instance name> .service-now.com/incident.do?sys_id=966c9a414f5593001f6eac118110c75c`
Öffnet den Incident-Datensatz mit der Nummer `INC0010001`	`https://<instance name> .service-now.com/incident.do?sysparm_query=number=INC0010001`

Zeigen Sie eine Liste der Incidents an

Schemas für die folgenden Beispiele:

- `https://<table name>`<baseURL> /nav_to.do?uri=_list.do
- `https://<table name>`<baseURL> /_list.do

Automatische Übersetzung

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

Beschreibung	Beispiel
Öffnet eine Liste aller Incidents mit (Beispiel 1) dem Navigationsrahmen.	`https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do`
Öffnet eine Liste aller Incidents ohne den Navigationsrahmen.	`https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do`

Zeigen Sie eine Liste der Anhänge an

Schema: `https://<table name>`<baseURL> /nav_to.do?uri=_list.do

Beschreibung	Beispiel
Öffnet die Tabelle „Anhänge“ in der Listenansicht.	`https://<instance name> .service-now.com/sys_attachment_list.do`

Zeigen Sie eine gefilterte Liste an

Schema: `https://<table name>`<baseURL> /nav_to.do?uri=_list.do?sysparm_query=<field=value>

Beschreibung	Beispiel
Gibt in der Standardschnittstelle eine Liste aktiver Incidents mit hoher Eskalation zurück.	`https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=wahr^eskalation=2`

Geben Sie eine Datei zurück

Schema: `https://<table name>`<baseURL> /nav_to.do?uri=_list.do?sysparm_<sysparmTypeOrField=value> &CSV

Beschreibung	Beispiel
Gibt eine durch Kommas getrennte Wertedatei von Datensätzen in der Incident-Tabelle zurück, die die Abfragebedingungen erfüllen.	`https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=false&CSV`

Konfigurieren Sie den Aktivitätsfilter

Der Aktivitätsformatierer enthält einen Filter, mit dem Anwender auswählen können, welche der verfügbaren Felder in der Aktivitätsliste angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Felder in der Aktivitätsliste werden standardmäßig in alphabetischer Reihenfolge angezeigt. Sie können die Reihenfolge ändern, in der Felder im Formular angezeigt werden, indem Sie die Option **Verfügbare Felder konfigurieren** im Aktivitätsformatierer verwenden.

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

Verwenden Sie den Aktivitätsfilter

Verwenden Sie den Aktivitätsfilter, um Felder ein- oder auszublenden, für die Sie Aktivitäten anzeigen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Aktivitätsformatierer enthält einen Filter, mit dem Sie auswählen können, welche der verfügbaren Felder in der Aktivitätsliste angezeigt werden sollen.

Alle Felder in der Aktivitätsliste werden standardmäßig in alphabetischer Reihenfolge angezeigt. Sie können die Reihenfolge ändern, in der Felder im Formular angezeigt werden, indem Sie die Option **Verfügbare Felder konfigurieren** im Aktivitätsformatierer verwenden.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Filter, indem Sie im Header **Aktivität** auf das Aktivitätsfilter-Symbol ( ) klicken.
2. Wählen Sie die Felder aus, für die Sie Aktivitäten anzeigen möchten.
   Felder werden dynamisch hinzugefügt oder entfernt, wenn die Auswahl getroffen wird.
3. Klicken Sie erneut auf das Aktivitätsfilter-Symbol, um den Filter zu schließen.

Eingebettete Listen oder zugehörige Listen

Einige Formulare zeigen möglicherweise eingebettete zugehörige Listen an. Änderungen an eingebetteten Listen werden gespeichert, wenn das Formular gespeichert wird.

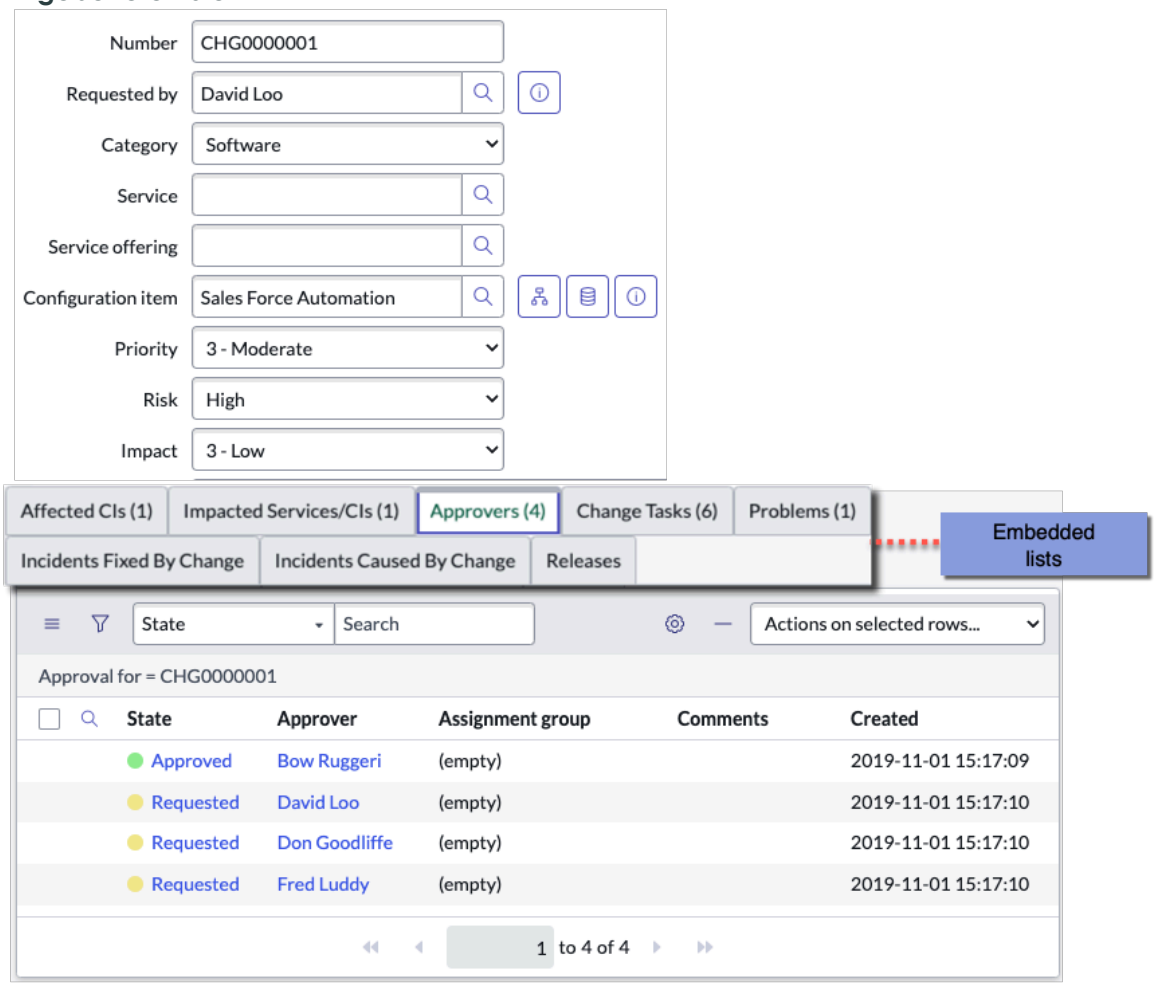
Verwenden Sie diese Steuerelemente, um mit einer eingebetteten Liste zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Formular.

Arbeiten mit eingebetteten Listen

Aufgabe	Symbol	Aktion
Erweitern Sie eine eingebettete Liste		Klicken Sie auf das Erweiterungssymbol im Listenheader.
Reduzieren Sie eine eingebettete Liste		Klicken Sie auf das Reduzieren-Symbol in der Listenüberschrift.
Neue Zeile einfügen		Wählen Sie **Hinzufügen**, und identifizieren Sie den Datensatz, den Sie der eingebetteten Liste hinzufügen möchten.
Bearbeiten Sie eine Zeile		Doppelklicken Sie in einen leeren Bereich dieses Felds. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie den Listeneditor.
Eine Zeile löschen		Klicken Sie auf das Löschsymbol neben der Zeile. Neue Zeilen werden sofort entfernt. Vorhandene Zeilen werden beim Speichern des Datensatzes gelöscht. Um diese Bezeichnung zu löschen, klicken Sie erneut auf das Löschsymbol.

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

Eingebettete Liste



Zugehörige Listen

Zugehörige Listen werden in Formularen angezeigt und zeigen Datensätze in Tabellen an, die Beziehungen zum aktuellen Datensatz haben.

Anwender können Informationen in zugehörigen Listen wie in jeder anderen Liste anzeigen und ändern. Administratoren können zugehörige Listen so konfigurieren, dass sie in Formularen und hierarchischen Listen angezeigt werden, indem sie ein Formular konfigurieren . Zugehörige Listen haben keine Größenbeschränkung.

Hinweis:

Beim Erstellen eines Datensatzes mit einer zugehörigen Liste wird der Listenfilter auf den Datensatz angewendet und das zugehörige Feld automatisch ausgefüllt. Dieses Verhalten gilt für Referenz-, Zeichenfolgen-, boolesche und Menü-Felder, wenn das Kriterium im Filter auf **ist** oder **=**festgelegt ist.

Zugehörige Informationen

Formularlayout konfigurieren

Listen in der klassischen Umgebung

Wählen Sie in einer zugehörigen Liste Datensätze aus, oder erstellen Sie diese

Wenn ein Formular eine zugehörige Liste enthält, z. B. die zugehörige Liste **„Incidents** “ im Problemformular, können Sie vorhandene Datensätze auswählen oder in der zugehörigen Liste neue hinzufügen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie den Datensatz, um mit Datensätzen in einer zugehörigen Liste zu arbeiten, z. B. einem Problemdatensatz.
2. Suchen Sie die zugehörige Liste, z. B. **Incidents**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um vorhandene Datensätze auszuwählen.

   a. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

   b. Wählen Sie mit dem Slushbucket die Datensätze aus, die dem aktuellen Datensatz zugeordnet werden sollen.
   Wenn Sie einen Datensatz auswählen, werden unterhalb der Liste **Sammlung** Informationen dazu angezeigt, damit Sie den auszuwählenden Datensatz identifizieren können.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen neuen zugehörigen Datensatz zu erstellen.

   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   Ein neues Formular für die zugehörige Tabelle wird geöffnet, z. B. das Incident-Formular.

   b. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
   Der neue Datensatz wird der zugehörigen Tabelle und der zugehörigen Liste des Datensatzes hinzugefügt.

Konfigurieren Sie, wenn eine zugehörige Liste geladen wird

Wenn in einem Formular viele zugehörige Listen oder in den zugehörigen Listen viele Datensätze vorhanden sind, wird das Formular möglicherweise langsam geladen. Sie können die Antwortzeiten von Formularen verbessern, indem Sie zugehörige Listen so konfigurieren, dass sie manuell, bei Bedarf oder automatisch (nach dem Laden des restlichen Formulars) geladen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zum **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Bildschirm**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen im Menü **Lädt zugehörige Listen in klassischen Formularen** aus.

Option	Bezeichnung
Mit dem Formular	Zugehörige Listen werden geladen, wenn Sie das Formular öffnen. Dies ist die Standardeinstellung.

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

Option	Bezeichnung
	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Wert der Anwendereinstellung glide.ui.related_list_timeing auf `default`festgelegt.
Nach dem Laden des Formulars	Zugehörige Listen werden geladen, nachdem der Rest des Formulars geladen wird. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Wert der Anwendereinstellung glide.ui.related_list_timeing auf `deferred`festgelegt.
Bei Bedarf	Zugehörige Listen werden bei Bedarf geladen. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird unten in jedem Formular, das zugehörige Listen enthält, die Schaltfläche „Zugehörige **Listen laden**“ angezeigt. Wählen Sie die Schaltfläche aus, um zugehörige Listen zu laden. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Wert der Anwendereinstellung glide.ui.related_list_timeing auf `ondemand`festgelegt.

3. Schließen Sie das Anzeigeeinstellungsmenü.

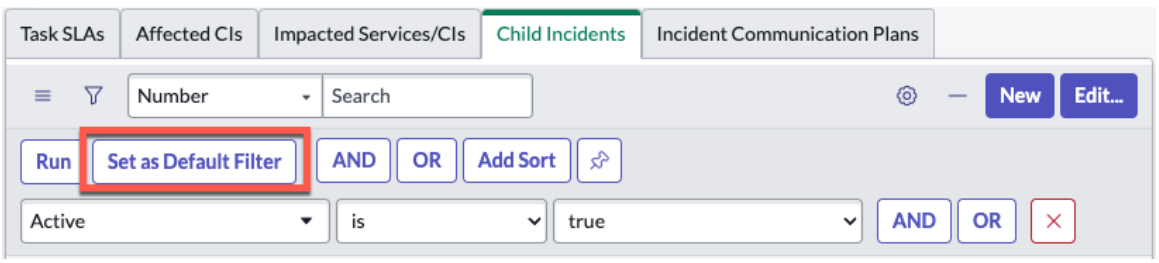
Erstellen Sie einen Standardfilter für eine zugehörige Liste

Erstellen Sie einen Standardfilter für die Datensätze, die geladen werden, wenn Ihre zugehörige Liste angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Diese Funktionalität wird in zugehörigen Listen von Liste v3 nicht unterstützt.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste (Beispiel: **Incidents** in einem Problemdatensatz).
2. Erstellen Sie den gewünschten Filter mit dem Bedingungsgenerator (Beispiel: **[Aktiv] [ist] [wahr]**).



3. Klicken Sie auf **Als Standardfilter festlegen**.

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

Konfigurieren Sie die Bearbeitungsoption

Sie können die Bearbeitungsoption konfigurieren, mit der Anwender Datensätze zu zugehörigen Listen in Formularen hinzufügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schaltfläche **Bearbeiten** ist für zugehörige Listen verfügbar, die m:n-Beziehungen und 1:n-Beziehungen darstellen. Definierte zugehörige Listen haben möglicherweise keine Schaltfläche **zum Bearbeiten**, da zugehörige Datensätze diesen Listen automatisch basierend auf der Beziehung zwischen den Datensätzen hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der zugehörigen Liste, z. B. zur zugehörigen Liste **Incidents** in einem Problemdatensatz.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion aus.

Version	Aktion
Liste v2	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**.
Liste v3	Öffnen Sie das Titelmenü der Liste, und wählen Sie **Listensteuerung** aus.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Option „Bearbeiten“ anzeigen	Deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen Bearbeitungsschaltfläche** auslassen.
Blenden Sie die Option Bearbeiten aus	Aktivieren Sie das **Kontrollkästchen Bearbeitungsschaltfläche** auslassen.
Option „Bearbeiten“ anzeigen, wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist und die Schaltfläche nicht angezeigt wird.	Klicken Sie auf **Bearbeiten aktivieren**.

4. Wenn die Liste eine 1:n-Beziehung darstellt (z. B. können Incidents nur einem Problem zugeordnet werden, Probleme jedoch vielen Incidents), führen Sie die folgenden Schritte aus.

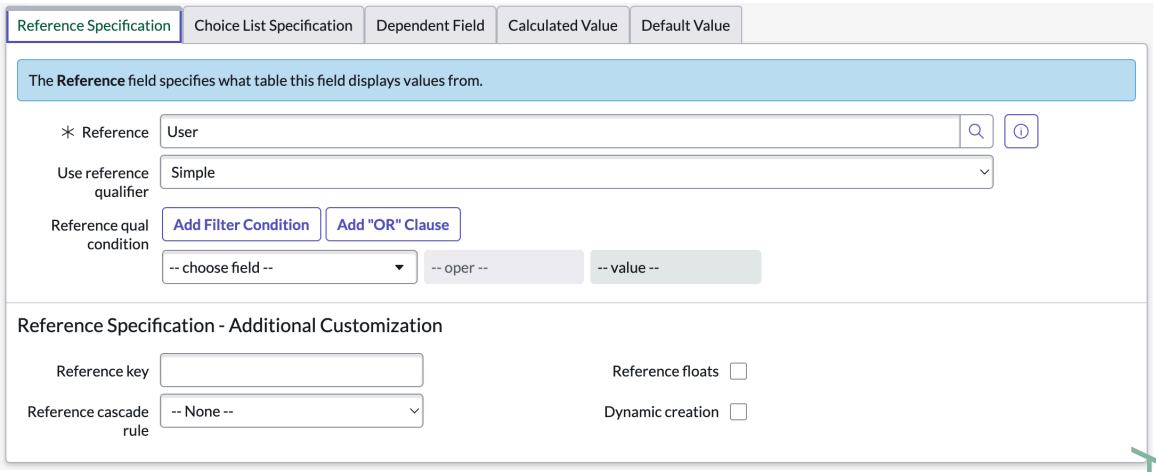
   a. Öffnen Sie einen Datensatz in der Zieltabelle (z. B. Incident).

   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Lexikon**.

   c. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für das Referenzfeld (z. B. **Problem-ID** bei **Incident**).

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

d. Aktivieren Sie im Abschnitt „Referenzspezifikation“ das Kontrollkästchen **Referenz-Floats**.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie definierte zugehörige Listen

Sie können dem Formular standardmäßige zugehörige Listen hinzufügen, die alle Benutzer beim Anzeigen von Datensätzen sehen sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise eine Liste zugehöriger Incidents am Ende eines Problemdatensatzes oder eine Liste von Mitgliedern am Ende eines Gruppendatensatzes einfügen. Diese Funktionalität hängt von Referenzfeldern oder m:n-Tabellenbeziehungen ab. Wenn zwei Tabellen über das Systemwörterbuch miteinander verknüpft sind, kann eine als zugehörige Liste in der anderen angezeigt werden.

Definierte zugehörige Listen ermöglichen den Ausdruck von Beziehungen zwischen beliebigen Tabellen als zugehörige Liste. Zwei beliebige Tabellen, die eine logische Beziehung haben können, können über eine zugehörige Liste als über-/untergeordnetes Paar angezeigt werden. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

- In einem Incident-Datensatz alle Incidents anzeigen, die vom selben Anrufer geöffnet wurden.
- Zeigen Sie in einem Anwenderdatensatz die letzten 20 Transaktionen an, die der Anwender durchgeführt hat.
- In einem Incident-Datensatz alle Probleme anzeigen, die für das gemeldete CI geöffnet wurden.

Diese Beziehungen gehen über die Beziehungen hinaus, die normalerweise im Systemwörterbuch durch Referenzfelder und Viele-zu-Viele-Beziehungen definiert sind.

Jede zugehörige Liste benötigt einen Beziehungsdatensatz. Stellen Sie vor dem Erstellen einer Beziehung sicher, dass kein vorhandener Beziehungsdatensatz vorhanden ist, der bereits die erforderlichen Informationen bereitstellt. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Beziehungsdatensatz zu erstellen.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Klicken **Systemdefinition** > **Beziehungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die Felder des Beziehungsdatensatzes an.

Beziehungsdatensatzfelder

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen der zugehörigen Liste ein. Auf der Formularkonfigurationsseite wird dieser Name in der Liste der verfügbaren Listen angezeigt.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um JavaScript anstelle der Felder **„Gilt für Tabelle“** und **„Abfragen aus Tabelle“** zu verwenden.
Betrifft Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, in der die zugehörige Liste angezeigt wird. Um dem Benutzerformular beispielsweise eine zugehörige Liste hinzuzufügen, wählen Sie die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] aus. Dieses Feld wird in erweiterten Beziehungsdatensätzen ausgeblendet.
Abfragen aus Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, aus der diese zugehörige Liste Daten abruft. Um beispielsweise zugehörige Aufgabendatensätze zur zugehörigen Liste hinzuzufügen, wählen Sie die Aufgabentabelle [task] aus. Dieses Feld wird in erweiterten Beziehungsdatensätzen ausgeblendet.
Anwenden auf	Geben Sie ein Skript ein, das die *`Antwortvariable`* auf **„wahr“** setzt, wenn ein Benutzer ein Formular in der gewünschten Tabelle öffnet. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Abfrage von	Geben Sie ein Skript ein, das die *`Antwortvariable`* auf den Namen der Tabelle festlegt, aus der die zugehörige Liste Daten abruft. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Abfrage mit	Geben Sie die einzuschließenden Datensätze durch Eingabe eines Skripts an. Zum Beispiel: `current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);` ◦ Das `aktuelle` Objekt gibt den aktuellen Datensatz an, für den das Skript ausgelöst wird. ◦ Die Methode `„addQuery“` fügt einen Filter hinzu, der Datensätze zurückgibt, die eine bestimmte Bedingung erfüllen. ◦ Die Variable `opened_by` ist der Feldname, den Sie in der Tabelle Abfragen **aus Tabelle**abfragen. ◦ Die Variable `„parent.sys_id“` bezieht sich auf die **Tabelle „Gilt für“** und die ID des angezeigten Datensatzes.

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

Feld	Beschreibung
Rückruf einfügen	Geben Sie ein Skript ein, das nach einer erfolgreichen Einfügeaktion ausgeführt werden soll. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie die zugehörige Liste „Incidents desselben Anrufers“ hinzu

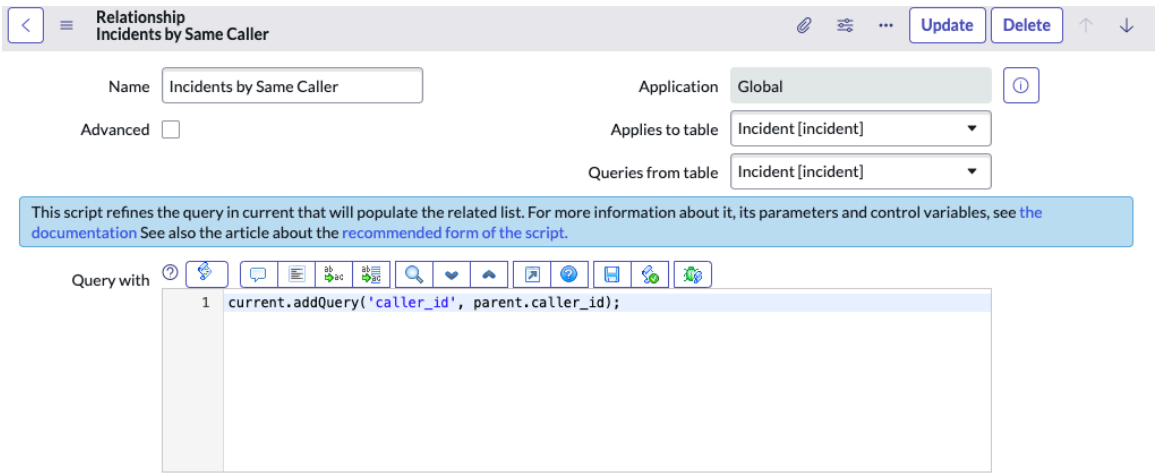
In diesem Beispiel wird Incident-Formulare die vorhandene Beziehung Incidents by selben Caller (Incidents desselben Anrufers) hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- **Gilt für Tabelle**: Diese Liste wird als verfügbare zugehörige Liste angezeigt, wenn ein Incident-Datensatz angezeigt wird.
- **Abfragen aus Tabelle**: Diese Liste zeigt eine Liste von Incidents an.
- **Abfrage mit**: Dieses Skript wählt Datensätze aus, bei denen die **caller_id** mit der **caller_id** des übergeordneten Datensatzes (des angezeigten Incidents) übereinstimmt.

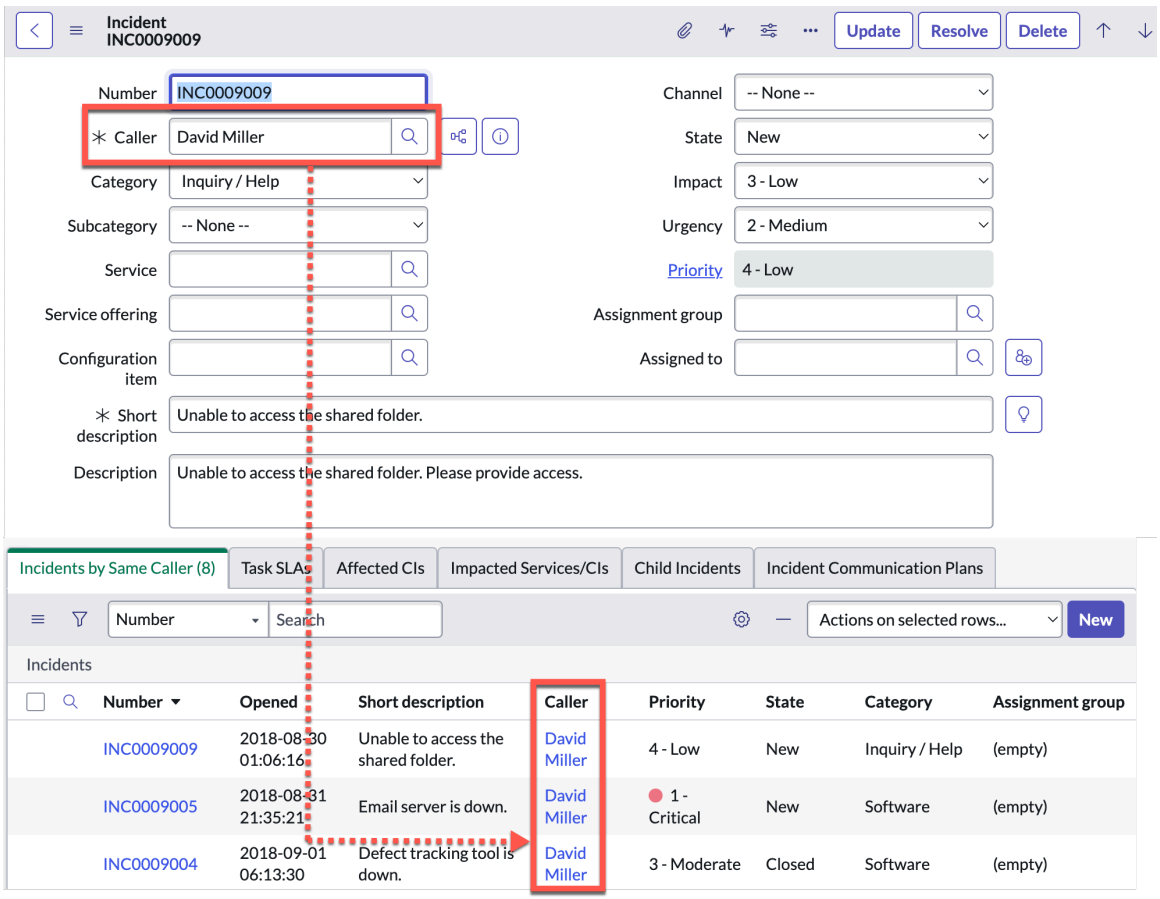


Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
   Der Name der vorhandenen Beziehungen wird in der Liste der verfügbaren Listen angezeigt.
3. Verschieben Sie die Liste **Incidents by selben Caller (Incident desselben Anrufers)** in die Liste **Ausgewählt**.

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

4. Klicken Sie auf **Speichern**.



Nächste Maßnahme

Hinweise und Einschränkungen:

- Beim Erstellen eines Datensatzes mit einer zugehörigen Liste wird der Listenfilter auf den Datensatz angewendet und das zugehörige Feld automatisch ausgefüllt. Dieses Verhalten gilt für Referenz-, Zeichenfolgen-, boolesche und Menü-Felder, wenn das Kriterium im Filter auf **ist** oder **=**festgelegt ist.
- Wenn Sie beispielsweise für eine dieser neuen Beziehungen auf die Schaltfläche **Neu** klicken, versucht das System sicherzustellen, dass der neue Datensatz den Listenbedingungen entspricht. Wenn Sie beispielsweise in der Beispielliste auf **Neu** klicken, kommt es zu einem Incident, bei dem die **caller_id** bereits durch den Eintrag **Budget Richman**ausgefüllt wurde.
- Beim Erstellen von Skripts für Ihre Bedingung ist **„Aktuell“** der Datensatz, dem Sie Abfragen hinzufügen möchten, während **„Übergeordnet“** der angezeigte Hauptdatensatz ist.
- Diese Beziehungen werden erst aktualisiert, wenn Sie ein Formular aktualisieren. Wenn Sie im Beispiel den Anrufer von **Budget Richman** in **Fred Luddy**geändert haben, zeigt die Liste am unteren Bildschirmrand weiterhin die Incidents an, die zu Budget Richman gehören, bis Sie den Incident speichern.
- Sie sind nicht auf eine einzelne Abfragebedingung beschränkt. So ist es beispielsweise möglich, eine zugehörige Liste aller Incidents zu erstellen, die vom selben Anrufer in der letzten Woche geöffnet wurden, oder aller **offenen** Incidents, die vom selben Anrufer geöffnet wurden.

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

- Das **aktuelle** und **das übergeordnete** Objekt können nicht mit dem Feld **„Abfragen von“** verwendet werden. Stattdessen ist das **gs-** Objekt für GlideSystem-Aufrufe verfügbar.
- Die Schaltfläche **„Bearbeiten“** ist für definierte Beziehungen nicht verfügbar, da die Beziehung geskriptet ist.

Zusätzlicher Anwendungsfall: Sie können eine ähnliche Beziehung für die Anforderungstabelle aktivieren, um **Anforderungen desselben Anrufers** mithilfe von **Angefordert für** in der Anforderungstabelle anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

GlideSystem

Fügen Sie die zugehörige Liste „Transaktionen nach Anwender“ hinzu

In diesem Beispiel wird dem Benutzerformular die Beziehung Letzte 20 Transaktionen hinzugefügt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die neue Beziehung erstellt eine Liste von Aufgabendatensätzen, die vom aktuellen Benutzer geöffnet wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Beziehungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Erstellen Sie eine Beziehung mit den folgenden Werten.

Option	Bezeichnung
Name	Letzte 20 Transaktionen
Betrifft Tabelle	Benutzer [sys_user]
Abfragen aus Tabelle	Aufgabe [task]
Abfragen mit	`current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);`

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwender**.
6. Wählen Sie einen beliebigen Anwender aus.

   Example
   Wählen Sie beispielsweise David Loo aus.
7. Konfigurieren Sie die zugehörigen Listen für das Benutzerformular, und fügen Sie die zugehörige Liste **Letzte 20 Transaktionen**hinzu.
8. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwender**.
9. Wählen Sie einen beliebigen Anwender aus.

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

Example
Wählen Sie beispielsweise David Loo aus.

10. In der zugehörigen Liste **„Letzte 20 Transaktionen“** werden alle Aufgabendatensätze angezeigt, die vom aktuellen Benutzer geöffnet wurden.

Nächste Maßnahme
Hinweise und Einschränkungen:

- Diese Abfrage gibt alle vom Anwender geöffneten Aufgabendatensätze zurück. In der zugehörigen Liste werden standardmäßig 20 Aufgabendatensätze pro Seite angezeigt.
- Die übergeordnete Variable bezieht sich auf die **Tabelle Gilt für**. In diesem Fall gilt sie für die Tabelle „Benutzer“ [sys_user].
- Das Abfragen einer Datensatz-sys_id ist eine gängige Abfragemethode für Beziehungen.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu

Fügen Sie einer Auswahl in einer zugehörigen Liste Felder hinzu

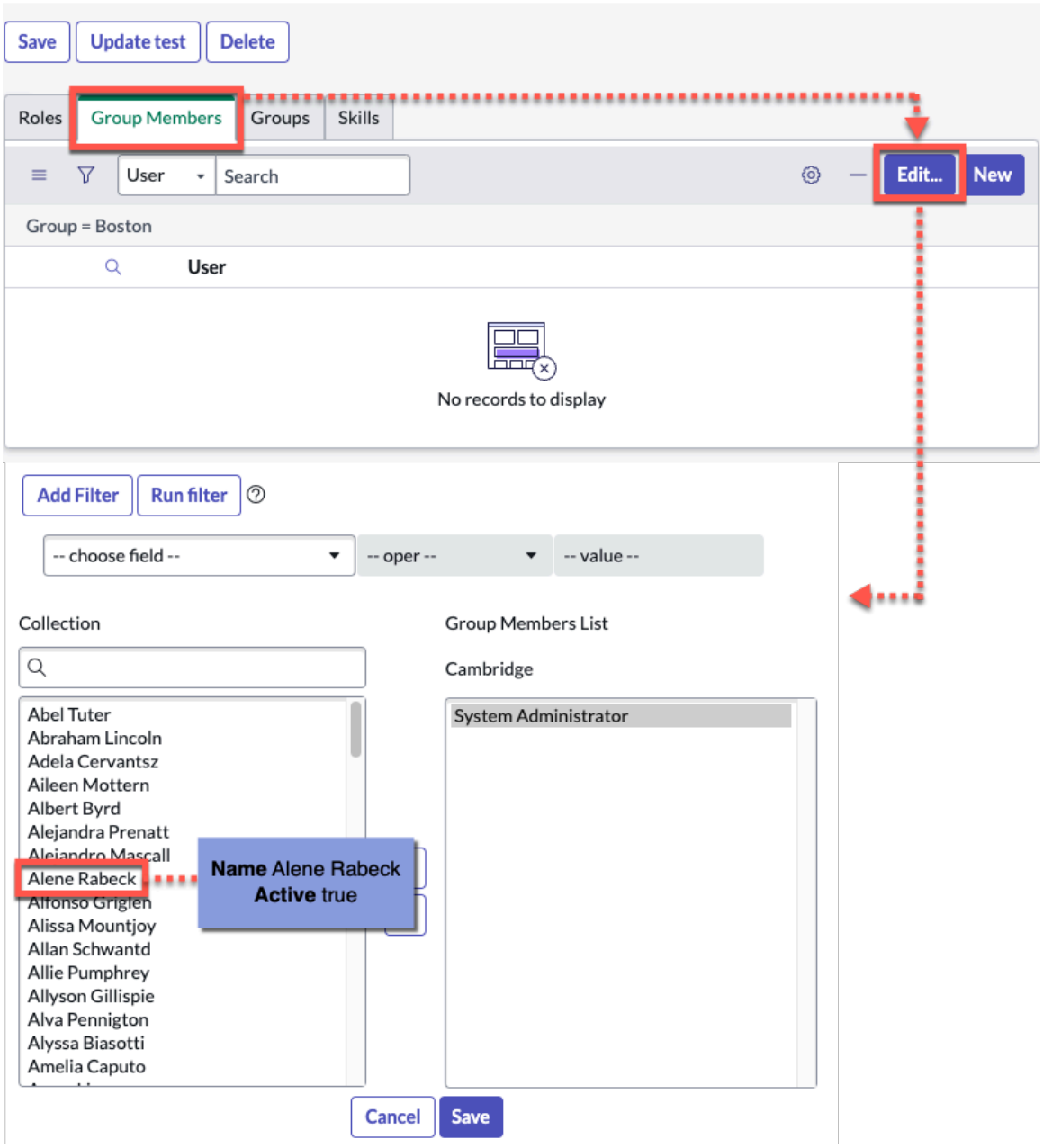
Wenn Sie in einer zugehörigen Liste **auf Bearbeiten** klicken und ein Element auswählen, werden unterhalb der Liste Informationen zu dem Element angezeigt. Sie können die Felder erweitern, die für das Element angezeigt werden, um weitere Informationen bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Felder, die für den ausgewählten Datensatz aufgelistet sind



Automatische Übersetzung

Um einer Auswahl in einer zugehörigen Liste Felder hinzuzufügen, erfassen Sie den genauen Feldnamen oder das Element, nicht den Bezeichnungsnamen. In diesem Beispiel wird das Hinzufügen von Feldern zur zugehörigen Liste **„Gruppen“** [sys_user_group] veranschaulicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Aufrufe**.
2. Wählen Sie **sys_ref_list**aus.
3. Um Felder aus der Tabelle „Gruppe“ hinzuzufügen, wählen Sie in der zugehörigen **Liste** Listen **die Option sys_user_group**aus.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Listenelemente“** auf **Neu**.
5. Geben Sie den Feldnamen und seine relative Position ein, wenn er in der Beschreibung angezeigt wird.

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

Felder werden von oben nach unten angezeigt, von der niedrigsten zur höchsten Zahl.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen Standardfilter für Listenauswahldatensätze

Sie können einen Standardfilter festlegen, um einzuschränken, welche zugehörigen Datensätze Anwender beim Bearbeiten eines Referenzfelds auswählen können. Standardfilter sind einfach einzurichten, besitzen jedoch kein dynamisches Filterelement, sodass der Endanwender den Standardfilter nicht ändern kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_list

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Filter wird verwendet, um die Datensätze einzuschränken, die im Slushbucket aufgeführt sind, das angezeigt wird, wenn ein Benutzer in einer zugehörigen Liste auf **Bearbeiten** klickt.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**.
2. Konfigurieren Sie das Formular Listensteuerung so, dass bei Bedarf das Feld **Standardfilter bearbeiten** hinzugefügt wird.
3. Verwenden Sie im Feld **Standardfilter** bearbeiten den Bedingungsgenerator, um einen Standardfilter zu erstellen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Wenn Benutzer in der zugehörigen Liste auf die Schaltfläche **Bearbeiten** klicken, wird die Liste der Datensätze, die sie auswählen können, gemäß dem Standardfilter gefiltert.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Referenzqualifizierer

Bedingungsgenerator

Bearbeiten Sie ein Formular

Sie können einen Datensatz in der Formularansicht bearbeiten. Sie können auch einen Datensatz einfügen, eine Vorlage anwenden und Änderungen am Datensatz abbrechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular.
   Wenn ein anderer Benutzer denselben Datensatz anzeigt, sehen Sie dessen Avatar mit einem grünen Punkt im Formularheader. Wenn der Datensatz von mehreren Anwendern angezeigt wird, ist der Avatar eine Zahl, und Sie können den Cursor darauf zeigen, um die Namen anzuzeigen.
2. Geben Sie die entsprechenden Daten ein.
   Je nach Systemeinrichtung können sich die in ein Formular eingegebenen Daten auf andere Optionen des Formulars auswirken oder dessen Darstellung ändern. Wenn Sie beispielsweise für einen Incident den Status **Geschlossen** wählen, kann das erforderliche Feld **Abschlussnotizen** angezeigt werden. Administratoren können anwenderdefinierte Formulareffekte auf verschiedene Arten erstellen, einschließlich UI-Richtlinien und Client-Skripts.

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

3. Speichern Sie den Datensatz mit einer der folgenden Methoden:
   - Klicken Sie auf **Senden** oder **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern und zu der zuvor angezeigten Seite zurückzukehren.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Speichern**, um Änderungen zu speichern, ohne die Formularansicht zu verlassen.

   In Core-UI Formularen werden Felder dynamisch aktualisiert und zeigen ein Feldaktualisierungssymbol an, um auf von anderen Benutzern vorgenommene Änderungen hinzuweisen. Sie können auf das Feldaktualisierungssymbol zeigen, um zu sehen, welcher Benutzer die Aktualisierung vorgenommen hat. Diese dynamische Angabe verhindert, dass Anwender versehentlich die Arbeit anderer Anwender überschreiben.

   Hinweis: Wenn Sie einen anderen Wert als den vom anderen Benutzer gespeicherten Wert eingegeben haben, aktualisiert das System das Feld nicht automatisch. Ändern Sie Ihren Wert manuell, um ihn an den vom anderen Anwender eingegebenen Wert anzupassen. Andernfalls überschreiben Sie die Änderung, wenn Sie den Datensatz speichern.

Fügen Sie einen Datensatz ein

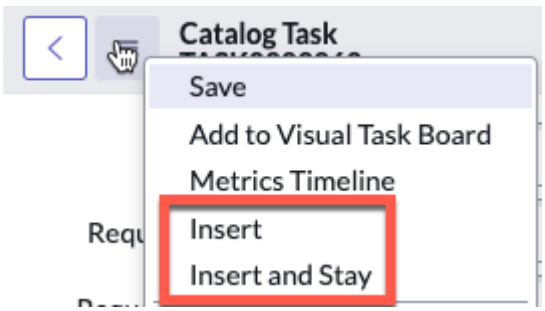
Das Einfügen bietet eine Methode zum Erstellen mehrerer ähnlicher Elemente, z. B. E-Mail-Benachrichtigungen, Anwender, Gruppen oder Business-Regeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können die Funktion **„Einfügen“** für Aufgabendatensätze aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einfügeoptionen für Aufgabendatensätze zulassen .

Prozedur
1. Öffnen Sie ein ähnliches Element.
2. Bearbeiten Sie den Artikel, und geben Sie ihm einen neuen **Namen**.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Einfügen	Speichert das Element als neuen Datensatz und kehrt zu der zuvor angezeigten Seite zurück.
Einfügen und bleiben	Speichert den neuen Datensatz und zeigt ihn an.



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

Wenden Sie eine Vorlage in einem Formular an

Ihre Organisation kann Vorlagen verwenden, die bei häufig angeforderten Aufgaben helfen. Eine Vorlage enthält vorab ausgefüllte Felder, die standardmäßig verwendet werden, wenn die Vorlage ausgewählt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der UI aus.
   a. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ) im Formular-Header.
   b. Wählen Sie **Leiste für Vorlage ein/aus aus**.
3. Wählen Sie die anzuwendende Vorlage aus.
   Bei einem Konflikt zwischen der ausgewählten Vorlage und dem Formular wird eine Konfliktmeldung mit einem Link angezeigt, um die Details des Konflikts anzuzeigen. Wenn beispielsweise ein Feld, das nicht im Formular angezeigt wird, in der Vorlage ausgefüllt wird, geben die Details der Konfliktnachricht das fehlende Feld an, und der Wert wird nicht festgelegt. Wenn Sie eine Konfliktnachricht haben, überprüfen Sie die Details, und benachrichtigen Sie gegebenenfalls Ihren Administrator.
   Bestimmte Felder werden mit Werten aus der Vorlage gefüllt.
4. Füllen Sie das Formular aus.
   Sie können jeden Wert ändern, der aus der Vorlage ausgefüllt wurde.
5. Klicken Sie auf **Submit (Absenden)**, um den Datensatz zu erstellen.

Änderungen an einem Formular abbrechen

Brechen Sie Änderungen an einem Formular ab, indem Sie das Formular verlassen, ohne es zu speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie aus der Formularansicht, ohne den Datensatz zu speichern.
2. Wenn eine Meldung angezeigt wird, klicken Sie auf **Diese Seite verlassen,** um den Abbruch zu bestätigen.

> **Hinweis:** Administratoren können die Bestätigungsmeldung deaktivieren, indem sie die Eigenschaft *glide.ui.dirty_form_support* auf „false“ festlegen.

Personalisieren Sie ein Formular

Wenn die Funktion zur Formularpersonalisierung aktiviert ist, können Benutzer Felder personalisieren, die in einer bestimmten Formularansicht gemäß den individuellen Einstellungen angezeigt werden. Die Formularpersonalisierung ist in Core-UIverfügbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, personalize_form oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Persönliche Formularanpassungen haben keinen Einfluss darauf, was andere Benutzer in ihren Formularen sehen.

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

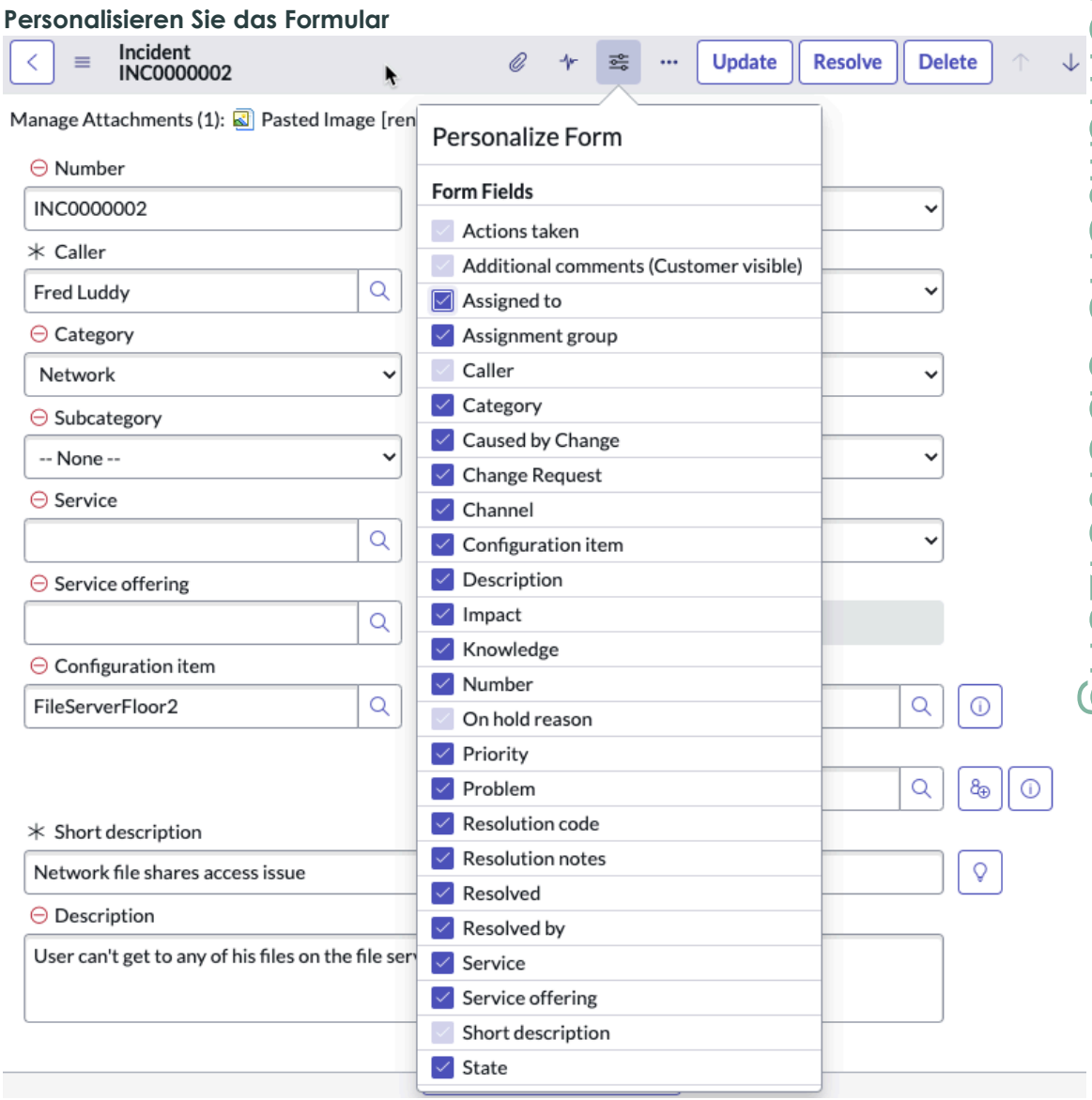
Im Gegensatz zum Konfigurieren eines Formulars können Benutzer durch das Personalisieren eines Formulars die folgenden Aktionen nicht ausführen:

- Ändern Sie die Reihenfolge der Felder im Formular.
- Fügen Sie Felder hinzu, die nicht für die Anzeige im Formular konfiguriert sind.
- Blenden Sie Pflichtfelder aus.

Hinweis: Wenn Sie ein Formular auf diese Weise personalisieren, ändert sich das Formular nur für Sie. Um Änderungen an einem Formular vorzunehmen, die für alle Benutzer sichtbar sind, müssen Sie das Formular konfigurieren .

Prozedur

1. Öffnen Sie einen beliebigen -Datensatz.
2. Klicken Sie im Header des Formulars auf das Symbol „Formular personalisieren“. Das Menü „Formular personalisieren“ wird angezeigt, und Symbole zum Ausblenden von Feldern werden im Formular angezeigt.



Ein deaktiviertes grauer Kontrollkästchen zeigt Felder an, die Sie zuvor ausgeblendet haben.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis: Im Menü „Formular personalisieren“ sind nur die Felder verfügbar, für deren Anzeige das Formular konfiguriert ist. Um dem Formular Felder hinzuzufügen, müssen Sie das Formularlayout konfigurieren.

3. Deaktivieren Sie ein Kontrollkästchen, oder klicken Sie auf das Symbol zum Ausblenden eines Felds (⊖) neben einem Feld.
   Einige Kontrollkästchen sind grau und aktiviert. Diese Kontrollkästchen zeigen Felder an, die nicht ausgeblendet werden können, da sie erforderlich sind oder bereits durch UI-Richtlinien oder Client-Skripts ausgeblendet wurden.
4. Klicken Sie außerhalb des Menüs „Formular personalisieren“, um Ihre Änderungen zu speichern.
   Wenn Sie das Formular verlassen, müssen Sie beim nächsten Personalisieren des Formulars Ihre Anpassungen zurücksetzen, um von Ihnen ausgeblendete Felder anzuzeigen.
5. Um die Standardformularansicht wiederherzustellen, personalisieren Sie das Formular, und klicken Sie auf **Zurücksetzen**.

Zugehörige Informationen

Formularpersonalisierung verwalten

Hinzufügen und Verwalten von Anlagen

Sie können eine Datei als Anhang zu einem Incident, einem Wissensartikel, einer Change-Anforderung oder zu einer anderen Art von Datensatz hochladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können Anhänge und ihre Funktionsweise im System konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge verwalten .

Die standardmäßige maximale Größenbeschränkung für eine Anhangdatei, die einem Datensatz in Now Platform hinzugefügt werden kann, beträgt für eine neue, sofort einsatzbereite Instanz 1024 MB. Wenn das Feld leer gelassen wird, wird das Standardlimit (derzeit auf 1 GB festgelegt) als maximale Anhangdateigröße verwendet.

Hinweis: Verwenden Sie das Modul **„Datei hochladen“** nicht in der Anwendung **„Systemdefinition“**. Er ist nicht kompatibel mit Instanzen mit mehreren Knoten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz.
   Zum Beispiel ein Incident-Datensatz.
2. Klicken Sie auf das Anhangsymbol (📎).
3. Klicken Sie je nach Browser auf **Dateien auswählen** oder **Durchsuchen**und navigieren Sie zu einer Datei.
4. Wahlweise: Laden Sie mehrere Dateien auf eine der folgenden Arten hoch.

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

- Wählen Sie im Dateibrowser mehrere Dateien gleichzeitig aus. Internet Explorer unterstützt diese Funktion nicht.
- Fügen Sie jede Datei in einer separaten Zeile hinzu, indem Sie **auf Weitere Anlage hinzufügen**und dann in der nächsten Zeile **auf Dateien auswählen** klicken. Wiederholen, bis alle gewünschten Dateien ausgewählt sind. Diese Funktion ist in allen unterstützten Browsern verfügbar.

5. Klicken Sie auf **Anhängen**.
   Angehängte Dateien werden in der Liste **Aktuelle Dateianhänge** und oben im Formular angezeigt. Es gibt mehrere häufige Fehlermeldungen, die ein Benutzer in bestimmten Fällen erhält, wenn er versucht, einen Anhang zu einem Datensatz in einer ServiceNow-Instanz hochzuladen. Häufige Beispiele für diese Fehler sind die folgenden.
   - Beim Versuch, einem bestimmten Datensatz einen Anhang hinzuzufügen, wird möglicherweise eine Fehlermeldung angezeigt, dass die Datei eine unzulässige Dateierweiterung enthält.
   - Beim Versuch, einen Anhang in einen Datensatz hochzuladen, erhält der Anwender eine Nachricht, dass ein Dateityp nicht zulässig ist oder der MIME-Typ nicht mit dem tatsächlichen Dateinamen übereinstimmt.
   - Beim Versuch, einem Datensatz in einer Instanz einen Anhang hinzuzufügen, erhält der Benutzer einen Dateigrößenfehler.
6. Wahlweise: Um diese Fehler zu beheben, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > Sicherheit**.

   a. Versuchen Sie bei einem Fehler durch einen unzulässigen Dateityp, die Datei in einem anderen Format zu speichern.
   Die ZIP-Dateierweiterung ist häufig als zulässige Dateierweiterung enthalten, und eine Datei kann komprimiert und dann angehängt werden.

   b. Suchen Sie bei einem nicht zulässigen Dateityp oder einem MIME-Typfehler nach **. Diese Eigenschaft muss festgelegt werden, um die Überprüfung des MIME-Typs für Uploads zu aktivieren (alle Versionen ab Eureka). Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) die Überprüfung des Mime-Typs für Dateianlagen. Über „glide.attachment.extensions“ konfigurierte Dateierweiterungen werden während des Uploads auf den MIME-Typ überprüft.**, und aktivieren Sie die Eigenschaft, indem Sie **Ja**wählen.

   > **Hinweis:** Die Standardeinstellung für diese Eigenschaft in einer sofort einsatzbereiten Instanz lautet „Nein“ (deaktiviert).

   c. Bei einem Dateigrößenfehler siehe Anhänge verwalten.

7. Schließen Sie das Pop-up-Fenster, um zum Formular zurückzukehren.

Nächste Maßnahme
Schränken Sie die Anwender ein, die Anhänge anzeigen können, indem Sie ACL-Regeln anwenden. Weitere Informationen zu ACL-Regeln finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungsliste .

Anhänge verwalten

Sie können die Anhänge in einem Datensatz anzeigen, umbenennen und entfernen und die maximal zulässige Größe von Anhängen anpassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz (z. B. zu einem Incident-Datensatz), der vorhandene Anhang wird oben angezeigt.
2. Wählen Sie das Anhangsymbol ( ) oder den Link **Anhänge verwalten,** wenn bereits Dateien angehängt sind.
   Die Anzahl der Anhänge für einen Datensatz wird unter dem Link **Anhänge verwalten** aufgelistet.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Anhänge hinzuzufügen.
   a. Wählen Sie **Dateien wählen aus**.
   b. Wählen Sie die anzuhängende Datei und anschließend **Öffnen**aus.
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Anhang umzubenennen.
   a. Wählen Sie **[umbenennen]** neben dem Dateinamen oben im Formular.
   b. Bearbeiten Sie den Dateinamen, bewegen Sie Ihre Maus an eine beliebige Stelle auf dem Bildschirm, und drücken Sie einmal auf die Maus, um die Änderungen zu speichern.

   Hinweis: Um das Umbenennen abzubrechen und zum Hauptbildschirm zurückzukehren, drücken Sie die ESC-Taste oder die **X-Taste**.
5. Um Anhänge zu entfernen, wählen Sie den Link **Anhänge verwalten,** und führen Sie die folgenden Schritte aus.
   a. Wählen Sie das Anhangsymbol ( ).
   b. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Anhängen.
   c. Wählen Sie **Entfernen**.
   Der Anhang wird ausgeblendet, und das Popup-Fenster bleibt geöffnet.

   Hinweis: Nachdem ein Datensatz geschlossen wurde, können Sie die Anhänge für diesen Datensatz nicht löschen.
6. Schließen Sie das Pop-up-Fenster, um zum Formular zurückzukehren.
7. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die maximal zulässige Größe eines Anhangs zu einem Datensatz anzupassen.
   a. Navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > Sicherheit**.
   b. Suchen Sie nach **Maximale Dateianhangsgröße in Megabyte:,** und geben Sie die Dateigröße ein.

   Hinweis: Die standardmäßige maximale Größenbeschränkung für eine Anhangsdatei, die einem Datensatz in Now Platform hinzugefügt werden kann, beträgt für eine neue Basissysteminstanz 1024 MB. Wenn das Feld leer gelassen wird, gilt der Standardgrenzwert (derzeit 1 GB) für die maximale Anhangsdateigröße.
   c. Wählen Sie **Speichern**.

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

Dateien per Drag-and-Drop anhängen

Sie können Dateien von Ihrem lokalen Computer in Ihr Browserfenster ziehen, um sie an den aktuellen Datensatz anzuhängen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Funktionalität wird in Firefox 3.6 oder höher und Chrome unterstützt. Unterstützung wird für andere Webbrowser hinzugefügt, da sie die HTML5-Spezifikation implementieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz.
2. Navigieren Sie auf Ihrem Computer zu den anzuhängenden Dateien.
3. Wählen Sie die Dateien im Dateibrowser aus, und ziehen Sie sie dann über das Formular.
4. Lassen Sie die Maustaste los, um den Upload zu starten.

   Wenn der Upload abgeschlossen ist, wird der Dateiname dem Header des Anhangs hinzugefügt. Die Upload-Geschwindigkeit hängt von der Dateigröße und der Geschwindigkeit Ihrer Netzwerkverbindung ab.

   ⚠ **Warnung:** Navigieren Sie während des Uploads nicht vom Datensatz weg. Der Upload muss abgeschlossen sein, damit die Datei angehängt wird.

Dokument-Viewer

Dokument-Viewer Mit können Sie Dokumente direkt in Now Platform anzeigen, anstatt sie herunterladen zu müssen.

Dokument-Viewer unterstützt die Anzeige verschiedener Dateitypen in der Plattform, einschließlich einer UTF-8-Zeichen codierten PDF-Datei. Die maximale Dokumentdateigröße beträgt 50 MB. Um Dokument-Viewerzu verwenden, aktivieren Sie es auf Instanzebene und für die Tabellen, für die Sie es verwenden möchten.

Hinweis: Dokument-Viewer unterstützt auch FedRAMP-Instanzen.

Sie können die folgenden Dateitypen anzeigen:

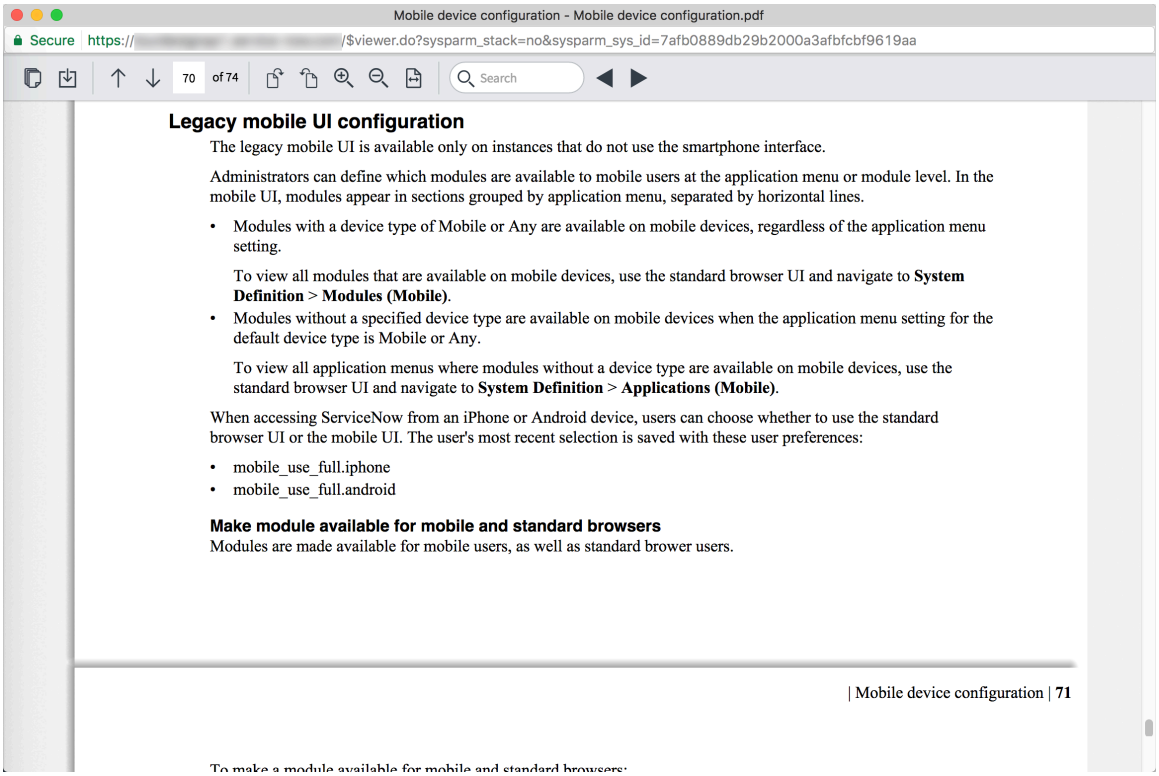
- MS Word (.doc) und (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) und (pptx)
- MS Excel (.xls) und (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

Hinweis: Die Rotationsoption funktioniert nicht für Bilder.

Andere Dokumenttypen, z. B. ZIP- oder EXE-Dateien, werden automatisch heruntergeladen, ohne dass Dokument-Viewererforderlich ist. Der Dokument-Viewer konvertiert Word-Dokumente und Tabellen zuerst in PDFs, um sie anzuzeigen. Das erste Rendern der Datei kann einige Zeit dauern.

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

PDF-Ansicht in Dokument-Viewer



Hinweis:

Sie können PDF-Anhänge nur mit im Dokument herunterladen.

In der folgenden Tabelle werden die im Dokument-Viewer verwendeten Symbole beschrieben.

Symbole im Dokument-Viewer

Symbol	Beschreibung
	Blenden Sie die Sidebar ein, um eine Vorschau aller Seiten im Dokument anzuzeigen.
	Laden Sie den Anhang herunter.
	Mit den Pfeiltasten nach oben oder unten blättern. Sie können auch scrollen oder die Pfeiltasten Ihrer Tastatur verwenden.
	Rotieren Sie die Seite nach rechts.
	Seite nach links drehen.
	Vergrößern oder verkleinern Sie das Dokument.
	Vergrößern Sie die Seite auf die volle Breite des Dokument-Viewers.

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

Symbole im Dokument-Viewer (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Suchen Sie nach Stichwörtern im Dokument. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um zum nächsten Suchergebnis zu wechseln.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Anhänge mit dem Dokument-Viewer an

Aktivieren Dokument-Viewer

Aktivieren Dokument-Viewer

Aktivieren Sie den Dokument-Viewer, um Dokumente direkt anzuzeigen, anstatt sie herunterzuladen und in den nativen Anwendungen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Dokument-Viewer ist standardmäßig aktiviert. Aktivieren Sie es auf Instanzebene und dann auf Tabellenebene für die Tabellen, in denen Sie es verwenden möchten. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** auf „true“ festgelegt ist, oder erstellen Sie sie, wenn sie noch nicht vorhanden ist.
Um den Dokument-Viewer zu deaktivieren, erstellen Sie die Systemeigenschaft **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** manuell, und legen Sie sie auf „falsch“ fest.

Prozedur

1. Aktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
   b. Geben Sie im Suchfeld `ServiceNow Document Viewer` oder `com.snc.documentviewer` ein.
   c. Wählen Sie **Installieren** aus.
2. Aktivieren Sie Dokument-Viewer für die Tabellen, in denen Sie sie verwenden möchten.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**.
   b. Suchen Sie nach der Tabelle, und öffnen Sie den Datensatz mit dem Typfeld **Sammlung**.
   c. Geben Sie im Feld **Attribut**`die Option Dokument-View verwenden ein`.
   d. Geben Sie `true` in das Feld **Wert** ein.
   Der Dokument-Viewer wird auf Tabellenebene aktiviert. Wiederholen Sie diesen Vorgang für jede Tabelle, für die Sie Dokument-Vieweraktivieren möchten.

Zugehörige Informationen

Deaktivieren Dokument-Viewer

Dokument-Viewer-Plugins

Mit Dokument-Viewerkönnen Sie Dokumente direkt in der ServiceNow -Plattform anzeigen, anstatt sie herunterladen zu müssen. Zwei neue Plugins verbessern die Experience und bieten mehr Optionen für die Anzeige von Dokumenten. Sie können direkt in einer Instanz

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

ServiceNow mit anderen Personen zusammenarbeiten, kopieren, löschen, wiederherstellen und den Versionsverlauf anzeigen.

Übersicht

In früheren Versionen ServiceNow von konnten nicht alle Dokumente geteilt und für die Teamzusammenarbeit verwendet werden. Mit den neuen Plugins für die Plattform Dokument-Viewerkönnen Sie jetzt:

- Arbeiten Sie mit Microsoft OneDrive zusammen (bearbeiten, freigeben) und kopieren Sie Dokumente in Ihre Instanz ServiceNow.
- Laden Sie ein in Ihrer Instanz ServiceNow erstelltes Richtliniendokument als Microsoft 365 -Dokument in Microsoft 365 SharePoint hoch.
- Fügen Sie einem Datensatz freigegebene Links hinzu. Durch Klicken auf den Link wird das Dokument in Microsoft 365 SharePoint geöffnet.
- ◦ Der Link kann für einen Kollegen freigegeben werden, der das Dokument in Echtzeit anzeigen und bearbeiten kann.
  ◦ Die aktuelle Version kann auch in der Instanz ServiceNow angezeigt werden.
- Verwenden Sie Tools für die Zusammenarbeit wie z. B. Microsoft 365 für die Überprüfung und gemeinsame Erstellung von Dokumenten.

Plugins

Um diese Funktion zu verwenden, installieren Sie die folgenden Plugins:

- Microsoft OneDrive Spoke
- Microsoft OneDrive Dokumentservice-Spoke
- Microsoft Azure AD-Spoke für IntegrationHub
- Dokumentenservice-Framework für mehrere Anbieter

Eine vollständige Liste der ServiceNow -Plugins finden Sie unter Liste der Plugins (Rome) .

Nach der Installation können Sie die Subflows des Basissystems verwenden oder anpassen. Konfigurieren Sie die Subflows in der Tabelle „Dokumentaktionen“. Nach der Konfiguration können sie als UI-Aktionen in Listenansichten oder über Script Include-APIs aufgerufen werden.

Microsoft OneDrive Integrations-Plugin

Arbeiten Sie in Microsoft OneDrive zusammen, und führen Sie Kopier-, Lösch-, Wiederherstellungs- und Versionsaktionen für Dokumente direkt in einer ServiceNow -Instanz durch. Diese Integration ist bidirektional (wird in beide Richtungen ausgeführt): Changes werden sowohl in Microsoft OneDrive als auch in der -Instanz berücksichtigt.

Microsoft Azure AD- **Spoke für IntegrationHub**

Die Microsoft Azure AD-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die ein Prozessanalyst beim Entwerfen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie die Verwaltung von Anwendern, Sicherheitsgruppen und Bürogruppen automatisieren. Die Benutzerverwaltung umfasst das Anwenden von Lizenzen, die zu einer Benutzerbereitstellung in Office 365 führen.

Multi Provider Document Service Framework-Plugin (Glide-Plugin)

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

Das Plugin enthält das Datenmodell, das für die Integration mit externen Dokumentserviceanbietern erforderlich ist.

Hinweis: So aktivieren Sie ein Plugin:

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugin**.
2. Geben Sie den Plugin-Namen in das Suchfeld ein.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Tabellen

mp_provider_details

- Anbieterdetails – Name
- Providername
- Attribute

mp_document_version

- Version
- Dokument
- Version geändert von
- Zuletzt geänderte Version

mp_document_activity

- Dokumentname
- sys_id des Dokuments
- sys_id der Dokumentversion
- Dokumentaktion
- Anbieterdetails
- Notizen

mp_documents

- Dokumentname
- Provider-Details
- Anhang
- URL
- Beschreibung

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- Subflow
- provider_permission

mp_permission_configuration

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

- Entitätstyp
- Entitäts-ID
- Attribute
- provider_group_id
- Provider_Group_Name
- Berechtigung

mp_provider_permission

- Berechtigung
- Anbieter
- Attribute
- description

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- user

Zugehörige Informationen

Dokument-Viewer

Zeigen Sie Anhänge mit dem Dokument-Viewer an

Zeigen Sie Dokumente innerhalb der Plattform mit Dokument-Viewer an, anstatt sie in Ihr eigenes Dateisystem herunterladen zu müssen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Dokument-Viewer für die Tabelle aktiviert ist, die den Datensatz enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Dokument-Viewer aktivieren.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dokument-Viewer unterstützt die Inline-Anzeige bestimmter Dokumenttypen innerhalb der Plattform.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz (Incident, Formular, Liste usw.) mit einem Anhang.
2. Klicken Sie neben dem Namen des Dateianhangs auf Anzeigen.

   Dokument-Viewer zeigt das Dokument an.

   Wenn das Dokument nicht angezeigt wird, unterstützt Dokument-Viewer in Ihrer Situation keine Inline-Anzeige, und Sie werden in einer Meldung aufgefordert, das Dokument herunterzuladen. Mögliche Gründe:

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

- Das hochgeladene Dokument ist plattform- oder randverschlüsselt.
- Die Dateigröße überschreitet den maximal zulässigen Wert von 50 MB.
- Das Dokument ist passwortgeschützt, aber keine PDF-Datei.

Klicken Sie auf **Dokument herunterladen,** um das Dokument in der entsprechenden externen Anwendung anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Dokument-Viewer

Deaktivieren Dokument-Viewer

Deaktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene, um sie zu deaktivieren, oder auf Tabellenebene, um sie für bestimmte Tabellen innerhalb der Instanz zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft „Add a“ (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) in Ihrer Instanz vorhanden ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Deaktivieren Sie Dokument-Viewer auf Instanzebene oder für bestimmte Tabellen.

Option	Beschreibung
Deaktivieren Sie den Dokument-Viewer auf Instanzebene	**a.** Suchen Sie im Navigationsfilter nach `sys_properties.list`. **b.** Legen Sie den Wert der Systemeigenschaft *`com.snc.documentviewer.enable_document_viewer`* auf **false**fest. **c.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Deaktivieren Sie den Dokument-Viewer auf Tabellenebene	**a.** Navigieren Sie zu **Systemdefinition**→ **Dictionary**. **b.** Öffnen Sie die Tabelle, und klicken Sie auf der Registerkarte **Attributeauf Neu**. **c.** Suchen Sie im Feld **Attribut**`nach Dokument-Viewer verwenden`. **d.** Geben Sie im Feld **Wert**„`falsch`“ ein. **e.** Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Dokument-Viewer

Automatische Übersetzung

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

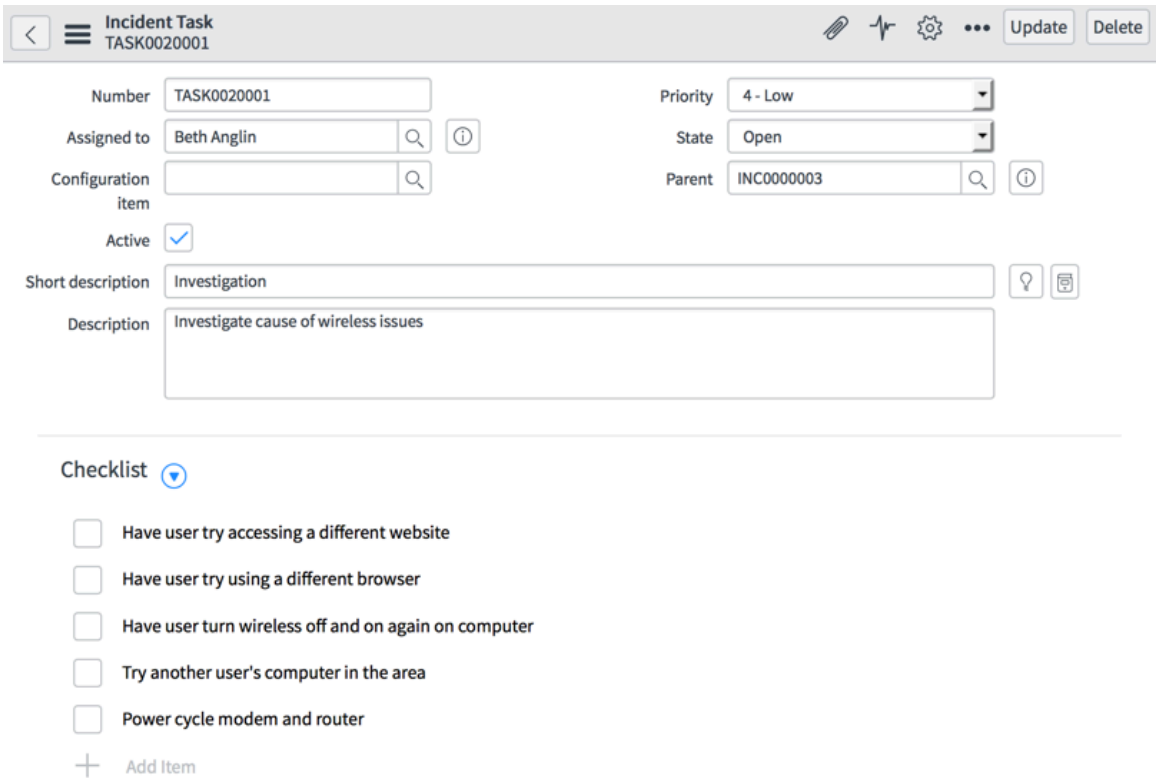
Prüflisten

Prüflisten bieten eine einfache Möglichkeit, den Fortschritt von Aufgaben nachzuverfolgen, ohne zusätzliche Datensätze zu erstellen. Prüflisten können der Formularansicht jeder Tabelle hinzugefügt werden, die die Aufgabe [task] erweitert.

Wenn beispielsweise einem Support-Mitarbeiter eine Incident-Aufgabe zugewiesen wird, um ein Wireless-Problem zu untersuchen, kann eine Prüfliste verwendet werden, um die einzelnen Schritte zu dokumentieren.

Prüflisten werden Datensätzen hinzugefügt, nachdem sie übermittelt wurden. Sie können beim Erstellen eines Datensatzes keine Prüfliste hinzufügen.

Musterchecklist



Prüflisten in Formularen aktivieren

Um Prüflisten zu aktivieren, navigieren Sie zum Formular, und fügen Sie den **Prüflistenformatierer** hinzu. Anweisungen hierzu finden Sie unter Formatierer hinzufügen .

Mithilfe von Prüflisten

Sie können Checklisten-Elemente hinzufügen, entfernen oder neu anordnen. Sie können eine Prüfliste auch als Vorlage für die spätere Verwendung in anderen Datensätzen speichern. Jeder Anwender kann eine Prüfliste erstellen oder bearbeiten und abgeschlossene Elemente abchecken.

Aktivieren Sie Prüflisten

Bei neuen Instanzen sind Prüflisten standardmäßig aktiv. Für Instanzen, die von einer früheren Version aktualisiert werden, muss das Plugin Prüfliste aktiviert sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Prüfliste mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Erstellen Sie eine Prüfliste

Sie können für jeden Aufgabendatensatz eine eindeutige Prüfliste erstellen. Sie können schnell eine Prüfliste aus einer zuvor erstellten Vorlage erstellen.

Vorbereitungen

Der Prüflistenformatierer muss dem Formular von einem Anwender mit der Rolle „personalize_form“ hinzugefügt werden.

Erforderliche Rolle: Für die Schreibrolle, Leserolle und Löschrolle muss der angemeldete Anwender „sys_created_by“ sein.

Hinweis: Wenn das Plugin „Explicit roles“ installiert ist, wird die Rolle sn_internal von den Plugins „Customer Service Management“ und „Vendor Risk Management“ (und möglicherweise auch von anderen) benötigt. Das Plugin „Explicit roles“ erstellt automatisch die Rolle sn_internal und weist sie allen Benutzern zu.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Vorlage spart Zeit, indem Checklisten-Elemente automatisch erstellt werden. Sie können Checklisten-Elemente hinzufügen, bearbeiten oder entfernen, ohne die Vorlage zu beeinflussen. Sie können jede Prüflistenvorlage verwenden, auch wenn sie in einer anderen Tabelle erstellt wurde.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz, der noch keine Prüfliste enthält.
2. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben dem **Prüflistenformatierer**.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Zum Erstellen einer neuen Prüfliste	Wählen Sie **Neu erstellen**.
Zum Erstellen einer Prüfliste mithilfe einer Vorlage	Wählen Sie unter **Aus Vorlage erstellen**eine Vorlage aus. Die Prüflistenelemente in der Vorlage werden angezeigt. Führen Sie ei-

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

Option	Bezeichnung
	nen der folgenden Schritte aus, um Elemente in der Prüfliste zu verwalten.

4. Klicken Sie auf **Element hinzufügen**.
5. Geben Sie den Text für das Checklisten-Element ein.
6. Drücken Sie die Eingabetaste, um das Checklisten-Element hinzuzufügen.
7. Erstellen Sie beliebig viele weitere Checklisten-Elemente.
8. Wahlweise: Klicken Sie auf das Minussymbol (-), um einen Prüflistenpunkt zu löschen.
9. Wahlweise: Klicken Sie auf das Ziehsymbol ( ), und ziehen Sie ein Prüflistenelement an eine andere Position in der Liste.
10. Wahlweise: Speichern Sie die Prüfliste zur einfachen Wiederverwendung als Vorlage.
    a. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben dem **Prüflistenformatierer**.
    b. Wählen Sie **Als Vorlage speichern**.
    Ein Dialogfeld wird angezeigt.
    c. Geben Sie einen beschreibenden Vorlagennamen ein, um die Prüfliste zu identifizieren. Wenn ein Benutzer eine Checkliste aus einer Vorlage erstellt, werden alle Vorlagen in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet. Es gibt keine Möglichkeit, die Vorlage zu filtern. Um eine bessere Benutzererfahrung zu bieten, sollten Sie ein Benennungssystem für Checklistenvorlagen implementieren. Geben Sie beispielsweise den Namen der Tabelle oder einen anderen Bezeichner an, um zu klären, wie die Checkliste verwendet werden soll.
    d. Wählen Sie in der Liste Anwendergruppe eine Gruppe aus, auf die die Prüflistenvorlage beschränkt werden soll.
    Nur Mitglieder der ausgewählten Gruppe und der Benutzer, der die Prüfliste erstellt hat, können die Prüfliste als Vorlage verwenden. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann nur der Ersteller der Vorlage die Prüflistenvorlage verwenden.
    e. Klicken Sie auf **Speichern**.
11. Speichern Sie das Formular.

Löschen Sie die Prüfliste oder eine Vorlage

Sie können eine Prüfliste aus einem Datensatz entfernen und nicht mehr benötigte Prüflistenvorlagen löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Für die Schreibrolle, Leserolle und Löschrolle muss der angemeldete Anwender „sys_created_by“ sein.

Hinweis: Wenn das Plugin „Explicit roles“ installiert ist, wird die Rolle sn_internal von den Plugins „Customer Service Management“ und „Vendor Risk Management“ (und möglicherweise auch von anderen) benötigt. Das Plugin „Explicit roles“ erstellt automatisch die Rolle sn_internal und weist sie allen Benutzern zu.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Löschen einer Prüflistenvorlage hat keine Auswirkungen auf Prüflisten, die mit dieser Vorlage erstellt wurden.

Prozedur
1. Um eine Prüfliste zu löschen, navigieren Sie zu dem Datensatz, der die Prüfliste enthält.
2. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben dem **Prüflistenformatierer**.
3. Wählen Sie **Checkliste entfernen**.
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Löschen**.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Prüflistenvorlage zu löschen.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter `checklist_template.list`ein.
   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Prüflistenvorlage, die Sie löschen möchten.
   c. Wählen Sie in der Auswahlliste der Aktionen die **Option Löschen**aus, die sich unten auf der Seite befindet.
   d. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Löschen**.

Allgemeine UI-Elemente

Diese Seite listet allgemeine UI-Elemente für die Standardbenutzeroberfläche auf.

Melden Sie sich bei einer Instanz an

Jede Instanz ServiceNow verfügt über eine eindeutige, sichere Webadresse. Die Basis-URL für jede Instanz hat das Standardformat: `https://`<instancename> .service-now.com .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer melden sich über einen Webbrowser bei der Instanz an. Administratoren können eine anwenderdefinierte URL zuordnen , z. B. support.myurl.com, die auflöst und auf instancename.service-now.com verweist.

Hinweis: ServiceNow unterstützt keine anderen Methoden zum Zuordnen einer anwenderdefinierten URL oder Vanity-URL. Wenn Sie eine anwenderdefinierte URL oder Vanity-URL haben, die einer Instanz vor Release Madrid zugeordnet ist, wenden Sie sich an den Support.

Prozedur
1. Geben Sie die Basis-URL in einen beliebigen Webbrowser ein.
   - Wenn Ihr System eine externe Authentifizierung verwendet, werden Sie automatisch angemeldet. Beispielsweise können Sie sich bei Unternehmensservices anmelden, wenn Sie sich bei Ihrem Computer anmelden.
   - Wenn in Ihrem System keine externe Authentifizierung verwendet wird, wird die Willkommensseite angezeigt.
2. Geben Sie Ihren Anwendernamen und Ihr Passwort ein.
3. Wahlweise: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benutzernamen speichern**, um angemeldet zu bleiben, bis Sie sich manuell abmelden.

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

Der Administrator kann diese Option aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Einstellungen für das Kontrollkästchen „Anwendernamen speichern“ und für Cookies ändern .

4. Drücken Sie die Eingabetaste, oder klicken Sie auf **Anmelden**.

Navigieren Sie direkt zu einer Tabelle

Sie können Befehle im Navigationsfilter verwenden, um direkt zur Listen-, Formular- oder Konfigurationsansicht einer Tabelle zu navigieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Befehle funktionieren nur für Tabellen, auf die Sie zugreifen dürfen.

Hinweis: Der Tabellenname muss mit dem Namen im Wörterbucheintrag für die Tabelle übereinstimmen.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter des Anwendungsnavigators einen der folgenden Befehle ein.

Befehl	Verhalten
<table name>.Liste	Öffnet die Listenansicht der Tabelle im gleichen Fenster oder auf der gleichen Registerkarte.
<table name>.form oder <table name>.do	Öffnet die Formularansicht der Tabelle im gleichen Fenster oder auf der gleichen Registerkarte.
<table name>.config	Öffnet die Konfigurationsansicht [personalize_all.do] der Tabelle im gleichen Fenster oder auf der gleichen Registerkarte.
<table name>.filter	Öffnet eine leere Listenansicht der Tabelle im selben Fenster oder auf derselben Registerkarte, sodass Sie Filter anwenden können, ohne die Liste zu laden. Dies ist hilfreich bei großen Listen, deren Laden lange dauert.

Geben Sie beispielsweise `change_request.form` ein, um einen neuen Change Request zu öffnen.

Hinweis: Sie können auch einen der obigen Befehle in Großbuchstaben eingeben, um die Liste oder das Formular in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte zu öffnen. Geben Sie beispielsweise `change_request.FORM` ein, um einen neuen Change Request in einem neuen Fenster oder einer neuen Registerkarte zu öffnen.

2. Drücken Sie in Core-UIdie Eingabetaste.

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

Strukturauswahl

Die Strukturauswahl ist eine spezielle Referenzsuche, die Sie einem Formular als Attribut hinzufügen können. Fügen Sie die Strukturauswahl der klassischen Umgebung oder Arbeitsbereichen hinzu.

Die Strukturauswahl ist eine spezielle Referenzsuche für die folgenden Elemente.

- Configuration Items (CIs) für ein Feld, das von einem anderen CI-Feld abhängt.
- Referenzelemente für eine beliebige hierarchische Tabelle. Eine hierarchische Tabelle ist jede Tabelle, die über ein übergeordnetes Feld verfügt, das auf sich selbst verweist.
- Werte für eine Anwenderreferenz, die von der Gruppe abhängig sind.

Zugehörige Informationen

Referenzsuche

Fügen Sie das Strukturauswahlattribut hinzu

Für die Anzahl der an die Strukturauswahl zurückgegebenen Knoten wurde ein Grenzwert von 1000 festgelegt. Dieser Grenzwert kann mit der Eigenschaft *glide.ui.group_heirarchy.max_nodes* konfiguriert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die Hierarchie der Baumanzeige wird nicht in Referenzfeldern angezeigt, wenn Sie mobile Anwendungen verwenden.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Wörterbuchattribute für das Feld.
2. Fügen Sie dem Feld **Attribute** das Attribut `Tree_picker=true` hinzu.
   Wenn mehrere Attribute vorhanden sind, verwenden Sie ein Komma, um sie ohne Leerzeichen zu trennen.

Example

Beispiele für Strukturauswahl

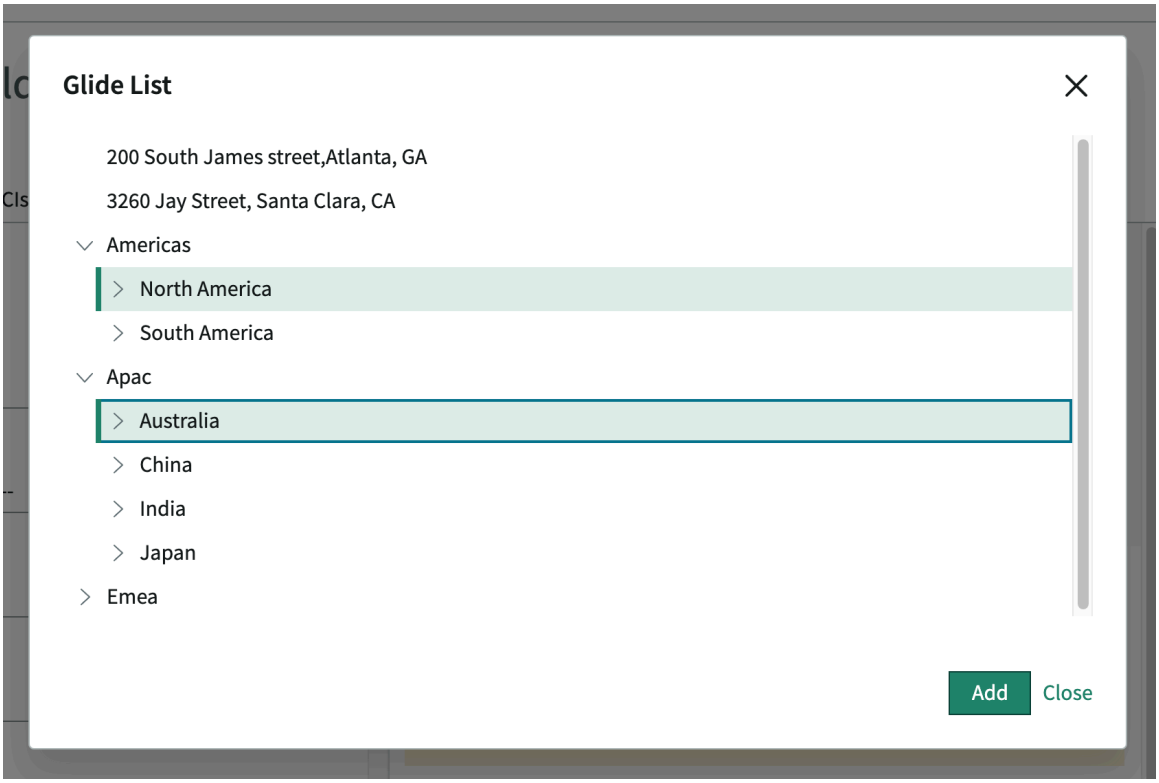
Die folgenden Abschnitte enthalten Beispiele für die Strukturauswahl.

Einfache abhängige Felder

Es ist auch möglich, das Strukturauswahlattribut in einem Referenzfeld hinzuzufügen, das von einem Referenzfeld eines anderen Typs abhängt. Beispiel: Wenn **„Zugewiesen an“** von **der Zuweisungsgruppe**abhängt, ist es möglich, das Strukturauswahlattribut auf **„Zugewiesen an“**hinzuzufügen. Das Ergebnis ist eine Ein-Knoten-Struktur für die Gruppe und ihre Mitglieder.

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

Strukturauswahl in einem Referenzfeld

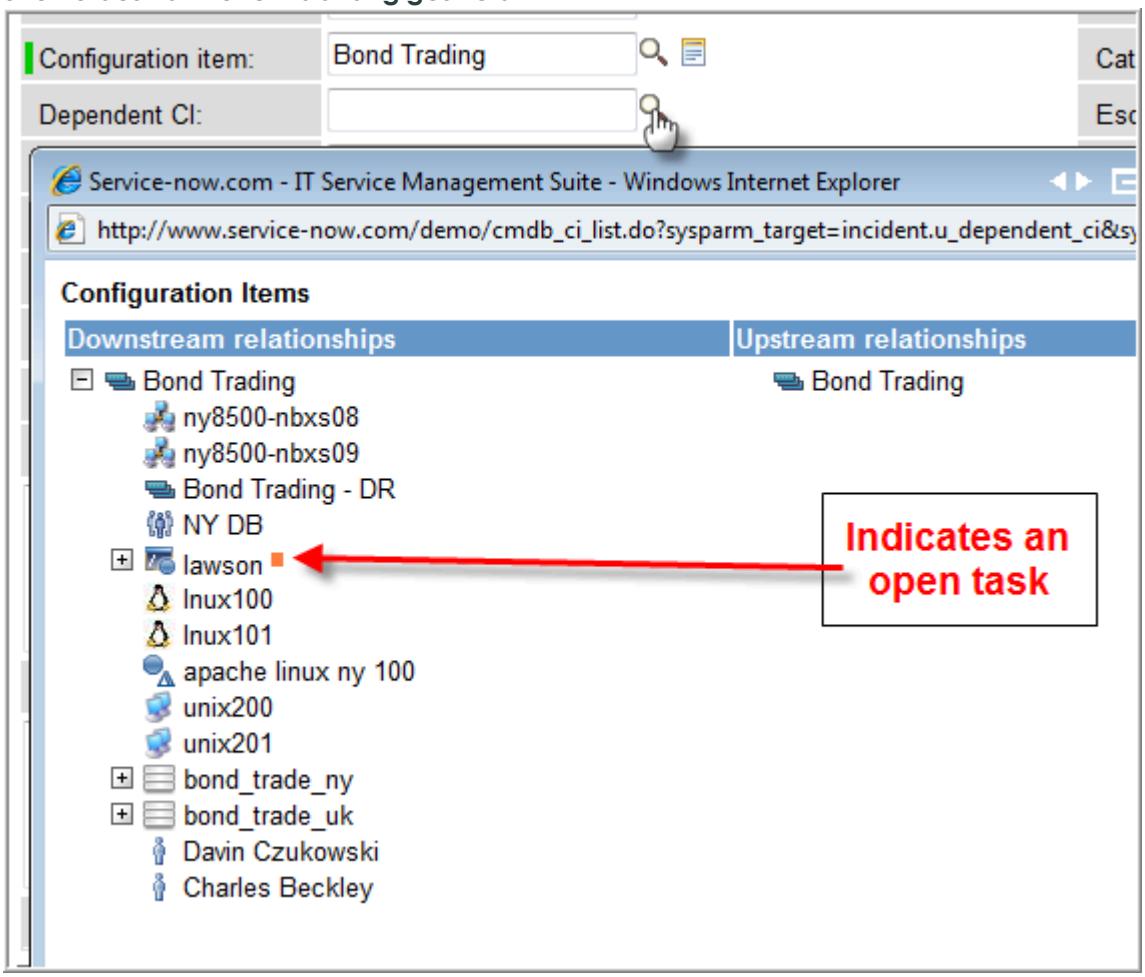


Abhängige Felder

In diesem Beispiel gibt es zwei CI-Referenzfelder, und eines hängt vom anderen ab. Das abhängige Element hat das Attribut *`tree_picker`*:

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

Strukturauswahl für ein abhängiges Feld



In diesem Beispiel lautet das Configuration Item „Bond Trading“. Die Strukturauswahl für das Feld **Abhängiges CI** zeigt alle nachfolgenden und vorgelagerten Beziehungen für dieses CI an. Das kleine orangefarbene Quadratsymbol über einer Beziehung zeigt an, dass das CI, **Gesetz**, bereits eine offene Aufgabe für hat. Wenn Sie auf das orangefarbene Quadrat zeigen, wird ein Popup-Fenster mit Informationen zur offenen Aufgabe angezeigt.

Hinweis: Abhängigkeiten für CIs werden nur erzwungen, wenn der Wörterbucheintrag für das Referenzfeld *tree_picker=true* im Feld **Attribute** enthält.

Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen

Dot-Walking bietet Zugriff auf Felder in zugehörigen Tabellen über ein Formular, eine Liste oder ein Skript.

Wenn die aktuelle Tabelle einen Verweis auf eine andere Tabelle enthält, kann auf jedes Feld in der referenzierten Tabelle per Dot-Walking zugegriffen werden.

Dot-Walking verweist auf ein Feld, indem eine Kette von Feldnamen durch Punkte (Punkte) getrennt wird. *incident.assigned_to.company* verweist beispielsweise auf die Firma des Benutzers, der einem Incident zugeordnet ist. Das empfohlene Limit für die Kettenlänge ist drei Stufen.

Dot-Walking-Beispiele

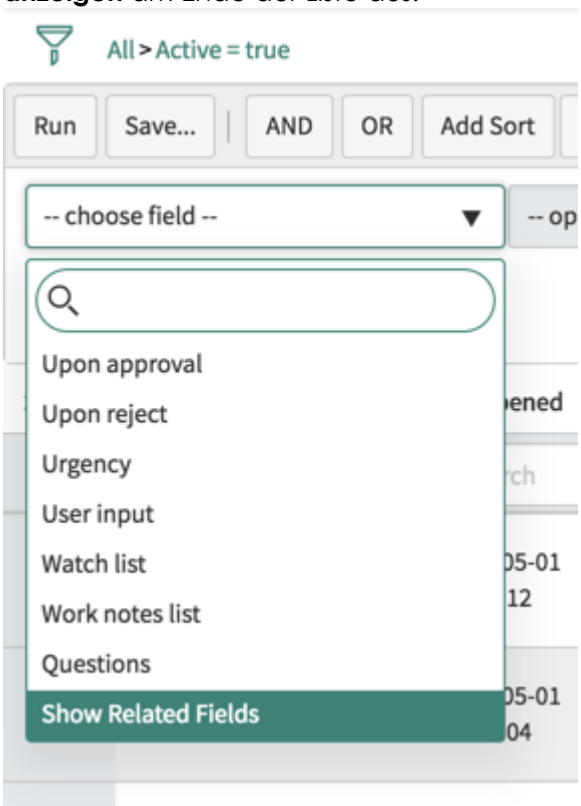
Greifen Sie per Dot-Walking über ein Formular, eine Liste oder ein Skript auf Felder in einer zugehörigen Tabelle zu. Dieses Thema enthält Beispiele für verschiedene Möglichkeiten des Dot-Walkings.

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

Listenfelder

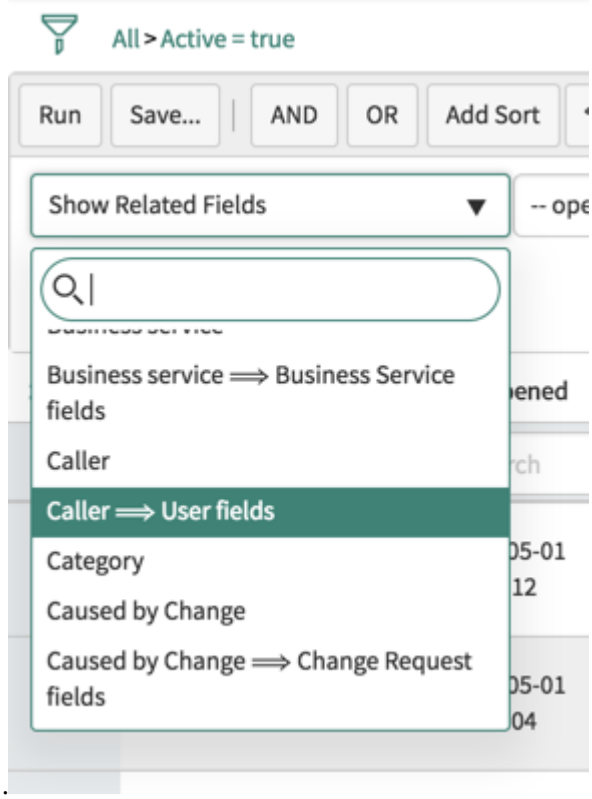
Sie können einen Dot-Walk zu zugehörigen Feldern in einer Liste ausführen, z. B. zur Feldliste in einem Filter. In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie die Incident-Tabelle [incident] nach dem Unternehmen des Anrufers gefiltert wird, der den Incident registriert hat.

Wenn Sie die Liste der Felder öffnen, die Sie filtern möchten, sehen Sie die Liste der verfügbaren Incident-Tabellenfelder. Auf die Referenzfelder folgen die zugehörigen Felder. Beispiel: Auf **Anrufer** folgt **Anrufer** > **Anwenderfelder**, was bedeutet, dass **Anrufer** ein Referenzfeld ist und die zugehörigen Felder Benutzerfelder im **Anruferdatensatz** sind. Wenn die zugehörigen Felder nicht in der Liste vorhanden sind, wählen Sie **Verwandte Felder anzeigen** am Ende der Liste aus.



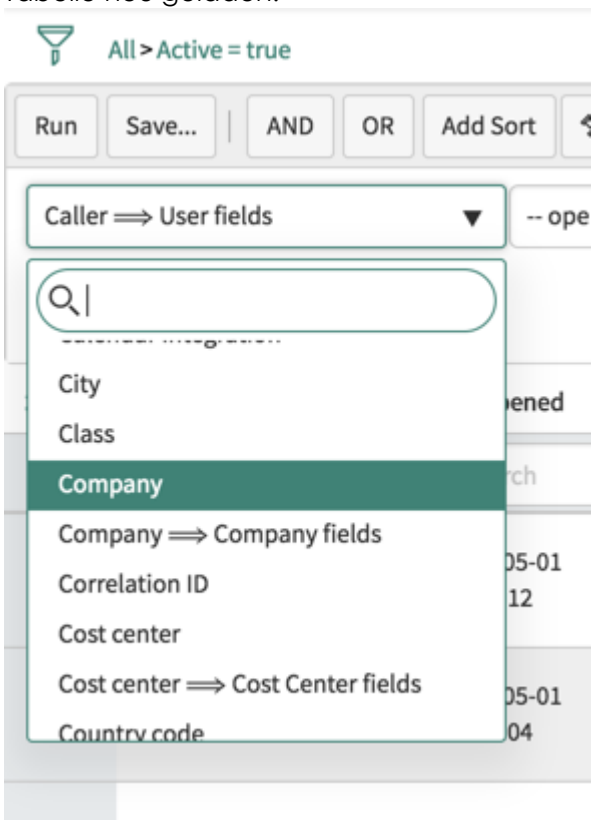
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Wenn Sie **Zugehörige Felder anzeigen**auswählen, wird das Menü neu geladen, um



zugehörige Felder anzuzeigen.

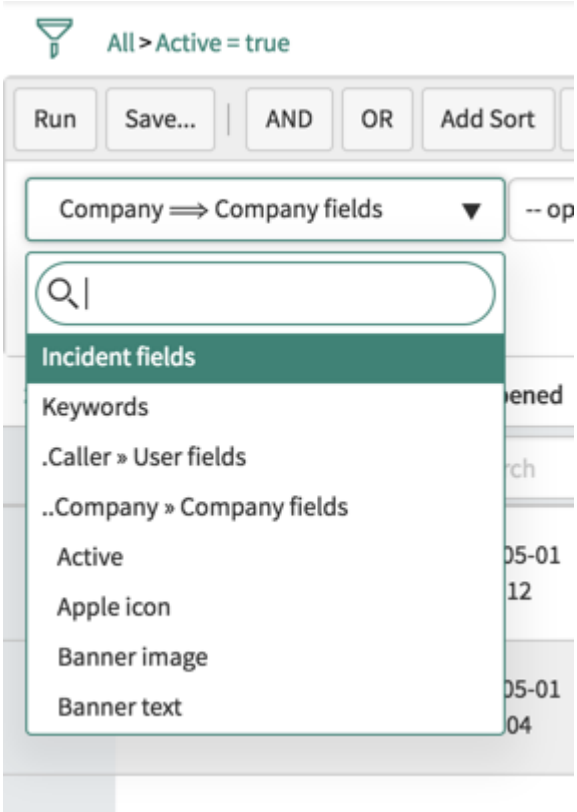
Wenn Sie ein zugehöriges Feld auswählen, wird das Menü mit den Feldern der zugehörigen Tabelle neu geladen.



Wenn Sie unter **Anrufer** → **BenutzerfelderUnternehmen**auswählen, ändert sich das Feld in **Anrufer.Unternehmen**.

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

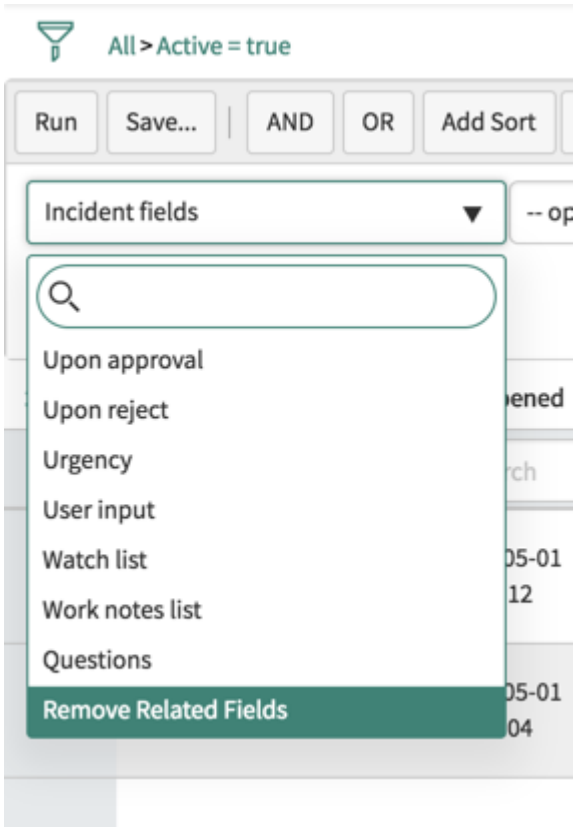
Das folgende Beispiel zeigt, wo Sie sich im Dot-Walk befinden. Jede ausgewählte Referenz wird oben im Feldermenü gespeichert, und die Anzahl der Punkte vor der Feldbezeichnung gibt an, wie viele Punkte aus dem ursprünglichen Datensatz der Benutzer erreicht hat.



Das Beispiel zeigt, dass sich der Benutzer bei **Incident.Caller.Company**befindet. Sie können zu höheren Ebenen in der Hierarchie zurückkehren, indem Sie Felder oben im Menü auswählen. Wenn Sie beispielsweise **Incident-Felder** auswählen, kehren Sie zur Liste der Incident-Felder zurück.

Die zugehörigen Felder können entfernt werden, indem Sie **Verwandte Felder entfernen** unten in der Liste auswählen.

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



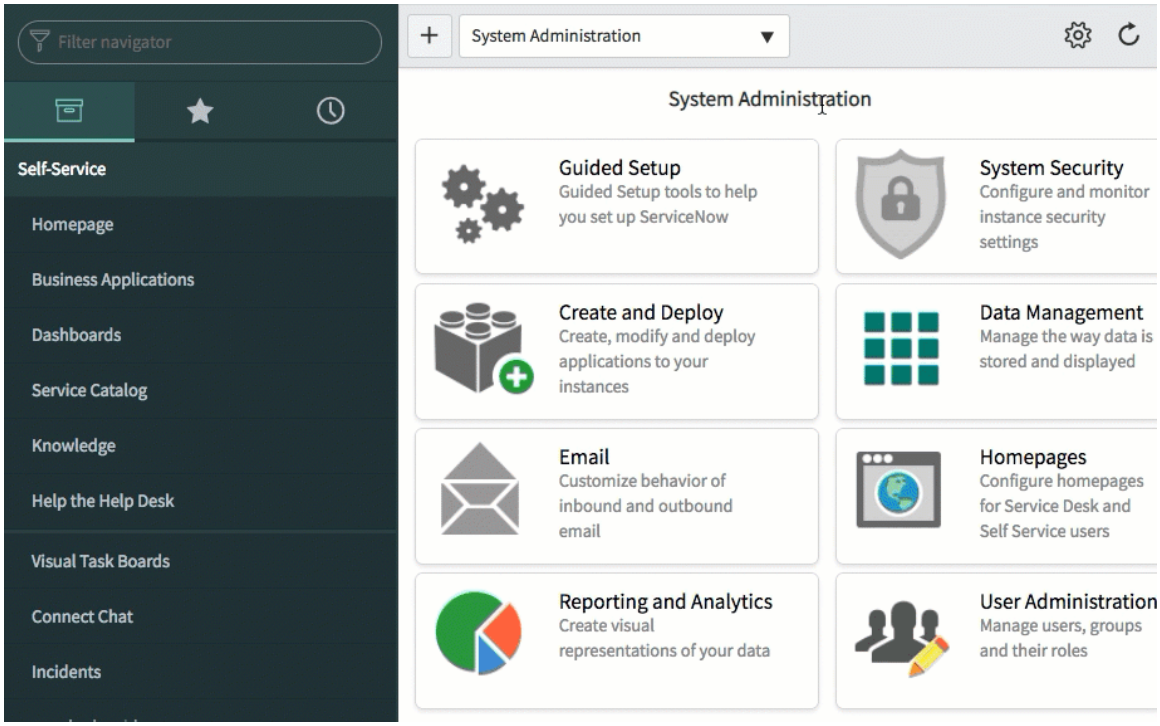
Bedingungsgeneratoren

Im Bedingungsgenerator können Sie eine detaillierte Abfrage durch Dot-Walking durchführen.

Für das Dot-Walking in einem Bedingungsgenerator wählen Sie im Feldmenü zuerst **Verwandte Felder anzeigen**. Mit dieser Aktion können Sie Ihrer Abfrage Felder aus zugehörigen Tabellen hinzufügen.

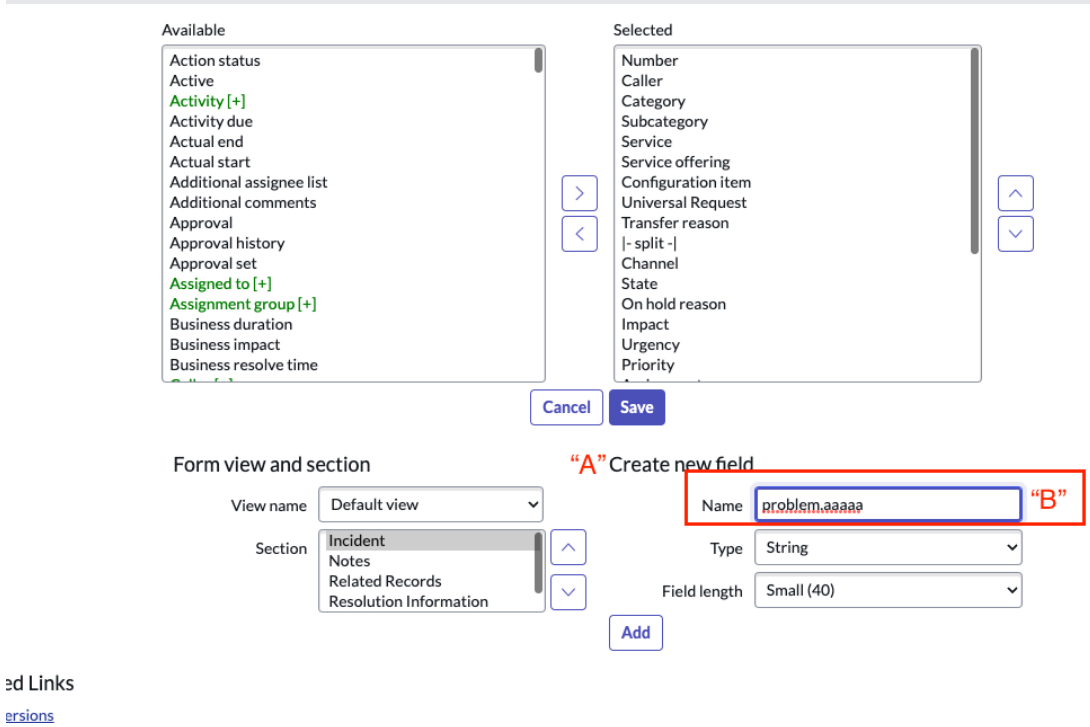
Das folgende GIF zeigt, wie Sie in einem Bedingungsgenerator ein Dot-Walking durchführen, um alle Incident-Datensätze zu finden, die einer bestimmten Benutzerin, Beth Anglin, zugewiesen sind. Im Beispiel navigiert der Benutzer zu **Incident** > **Offen** und öffnet dann den Bedingungsgenerator. Im Feldermenü wählt der Benutzer zuerst **„Zugehörige Felder anzeigen“** aus, öffnet dann das Feldmenü erneut und wählt **Zugewiesen an** → **Benutzerfelder**aus. Der Benutzer öffnet das Feldermenü erneut, um **Nachname**auszuwählen. Der Benutzer erstellt die folgende Bedingung: [Nachname] [ist] [Anglin]. Nachdem der Benutzer **Ausführen**ausgewählt hat, werden in der Incident-Liste nur die Datensätze angezeigt, die Beth Anglin zugewiesen sind.

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



Listensammler auf

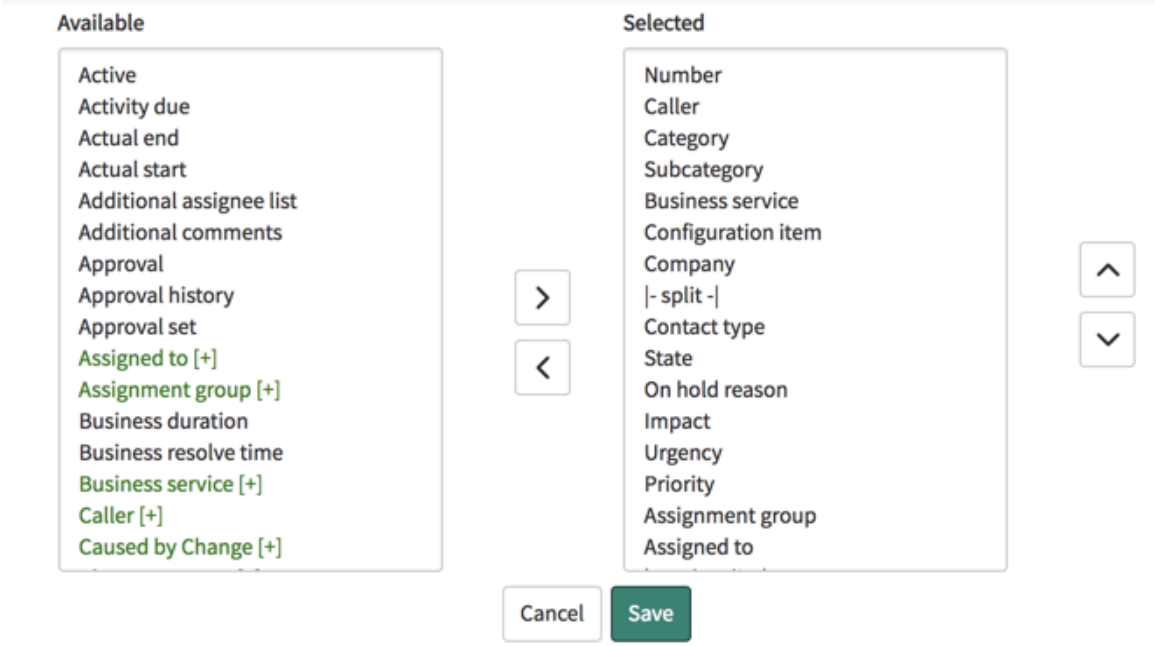
Hinweis: Das Hinzufügen neuer Felder per Dot-Walking durch Ausfüllen des Abschnitts „Neues Feld erstellen“ (im Beispiel „A“) im Feld „Name“ (im Beispiel „B“) wird nicht unterstützt. Das Hinzufügen nicht autorisierter Felder und das Hinzufügen von Feldern gegen Empfehlungen per Dot-Walking kann zu unerwartetem Verhalten auf der Plattform führen.



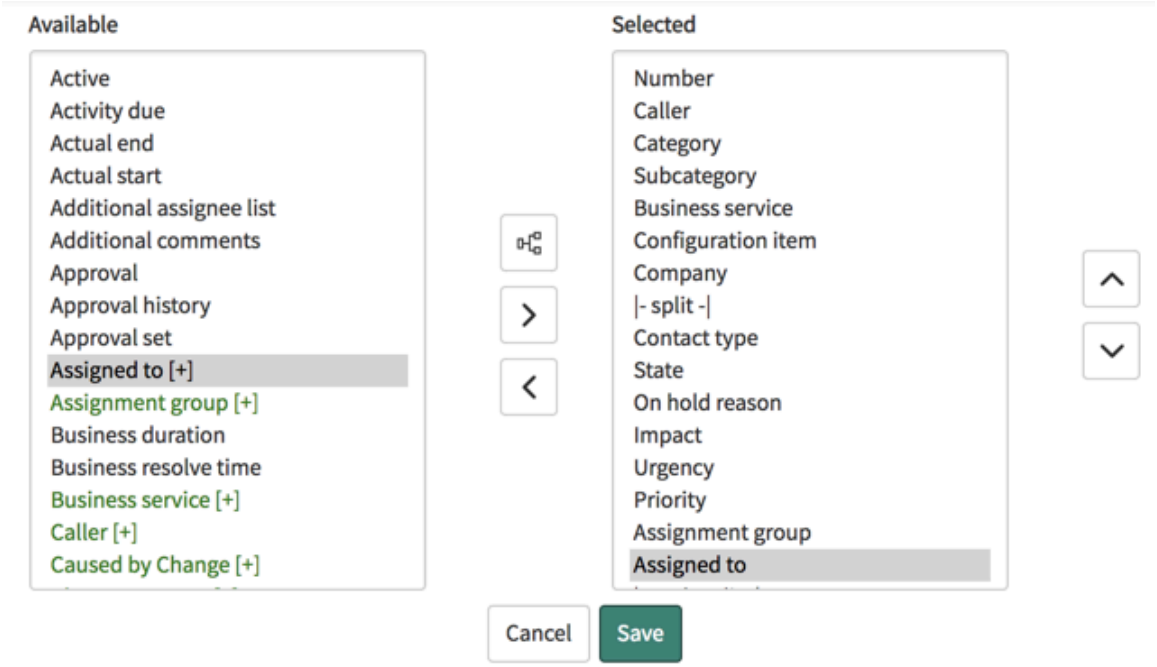
Wenn Sie eine Liste von Feldern aus einem Listensammler auswählen (z. B. beim Konfigurieren eines Formulars), können Sie per Dot-Walk zu Feldern aus anderen Formularen wechseln.

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

Um zu sehen, welche Felder Referenzfelder sind und punktweise durchlaufbar sind, suchen Sie nach grünen Feldern mit einem Pluszeichen.

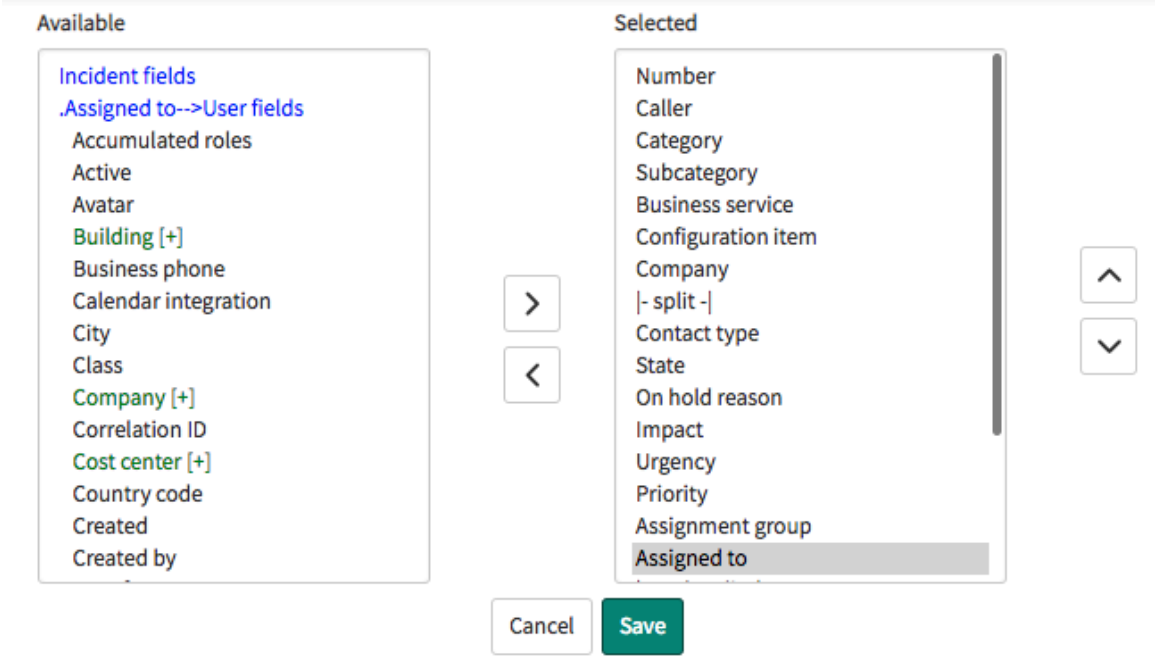


Sobald ein Referenzfeld hervorgehoben ist, wird das Erweiterungssymbol ( ) über dem Hinzufügen-Symbol angezeigt.

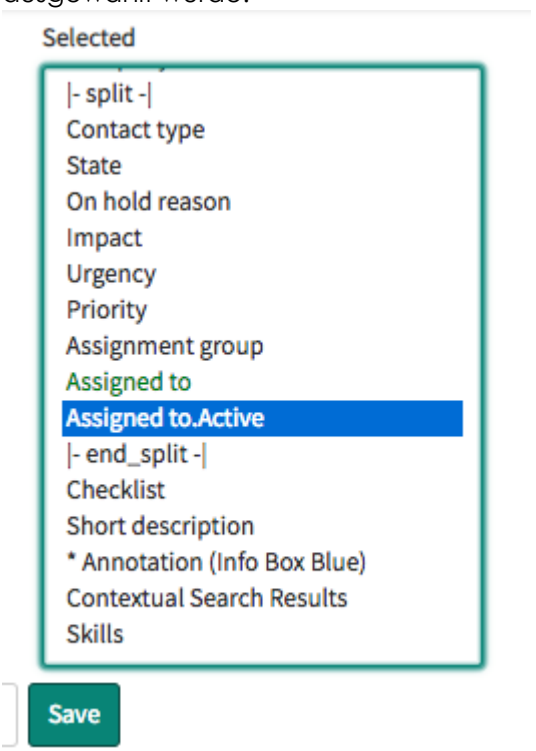


Wenn Sie das Erweiterungssymbol auswählen, wird die Liste der Felder aus der zugehörigen Liste im Bereich **Verfügbar** geöffnet. Das folgende Beispiel zeigt, dass die Felder **Zugewiesen an** ausgewählt wurden. Die vorherige Feldliste wird oben in der Liste angezeigt.

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



Sobald das Feld dem Bereich **Ausgewählt** hinzugefügt wurde, wird es mit seiner vollständigen Dot-Walking-Syntax angezeigt. Das folgende Beispiel zeigt, dass **Zugewiesen an.Aktiv** ausgewählt wurde.



Skripte

Sie können innerhalb eines Skripts einen Dot-Walking durchführen, indem Sie die Dot-Walk-Syntax aufrufen. Diese Funktionalität erfordert Kenntnisse in JavaScript.

Für serverseitige Skripts (z. B. Geschäftsregeln) muss `current hinzugefügt werden.`

Das folgende Skript ist beispielsweise eine geskriptete Genehmigungsregel, die eine Genehmigung vom Manager des Benutzers anfordert, der das Ticket geöffnet hat.

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

```
try{
  current.opened_by.manager;
}
catch(err){}
```

Für Skripts, die auf Client-Seite ausgeführt werden, z. B. Client-Skripts, ist `current` nicht erforderlich. Beispielsweise wird das folgende Skript zum Hervorheben von VIP-Anrufern auf Client-Seite ausgeführt.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading){
  //wait until there is a valid record in the field
  if(newValue){
    //get the caller object so we can access fields
    var caller = g_form. getReference('caller_id');
    var callerLabel =
 document.getElementById('label.incident.caller_id');
    var callerField =
 document.getElementById('sys_display.incident.caller_id');

  //check for VIP status
  if(caller.vip == 'true') {
    //change the caller label to red background
    //style object is CSSStyleDeclaration, style names are not standard
 css names
  if(callerLabel)

 document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundCo
lor = 'red';

  //change the caller's name field to red text
  if(callerField)

 document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color =
 'red';
  }
    else { //not a VIP, remove temporary styles if(callerLabel)

 document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundCo
lor = '';

    if(callerField)

 document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color =
 '';
    }
  }
}
```

Variablen

Häufig können Sie Variablen zu Vorlagen, Benachrichtigungen oder anderen Formularen hinzufügen, in denen ein Wert aus dem Formular aufgerufen wird.

Beispiel: *`${assigned_to}`* ist die Variable für das Feld **Zugewiesen an**.

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

Wie im Beispiel gezeigt, können Sie zu Feldern im ursprünglichen Datensatz eines beliebigen Referenzfelds navigieren. Ein Dot-Walk zu jedem Feld im Datensatz „assigned_to“ ist möglich, z. *B. ${assigned_to.manager}*.

Beim Dot-Walking können Sie bei Bedarf eine längere Kette haben, wie im folgenden Beispiel: *${assigned_to.department.manager.mobile_phone}*.

Manchmal können Sie diese Variable aus einer Strukturauswahl auswählen.

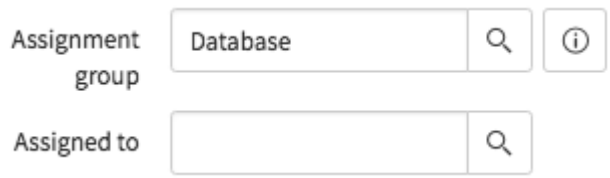
Strukturauswahlen

Die Strukturauswahloberfläche verfügt über eine erweiterbare, hierarchische Ansicht, mit der Sie nach den folgenden Elementen suchen können:

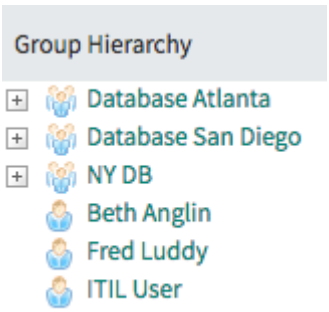
- Configuration Items (CIs), die einem anderen CI einer höheren Ebene untergeordnet sind.
- Mitglieder einer bestimmten Gruppe Beispielsweise können Sie mithilfe der Strukturauswahl nach einem Benutzer in der Service Desk-Gruppe suchen.
- Referenzelemente für eine beliebige hierarchische Tabelle. Eine hierarchische Tabelle ist jede Tabelle, die über ein übergeordnetes Feld verfügt, das auf sich selbst verweist. Die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group] würde beispielsweise als hierarchische Tabelle betrachtet, da bestimmte Gruppen untergeordnete Elemente von übergeordneten Gruppen sind.

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie eine Strukturauswahl verwenden, um einem Benutzer in der Datenbankgruppe einen Incident-Datensatz zuzuweisen.

Sie navigieren zuerst zu einem beliebigen Incident-Datensatz und geben dann im Feld **Zuweisungsgruppe** den `Wert Datenbank` ein.

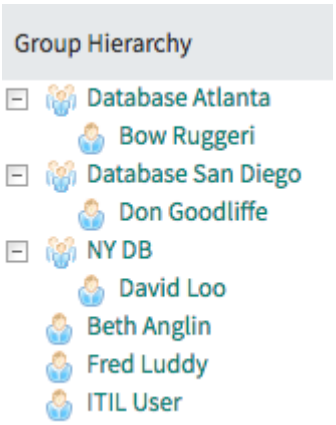


In diesem Beispiel ist die Gruppe Datenbank eine übergeordnete Gruppe mit mehreren untergeordneten Gruppen. Wenn Sie das Suchsymbol ( ) neben dem Feld **Zugewiesen an** auswählen, werden in einem Fenster Referenzfelder in der Datenbankgruppe angezeigt.



Referenzfelder haben das Erweiterungssymbol (+) neben ihrem Namen. Durch Klicken auf **+** wird eine Liste der Felder im referenzierten Feld erweitert. In diesem Beispiel öffnet das Erweitern der Felder **Database Atlanta** oder **Database San Diego** eine Liste von Benutzerdatensätzen in jeder untergeordneten Gruppe.

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



Wählen Sie einen der Benutzerdatensätze aus, um ihn als Wert im Feld **Zugewiesen an** hinzuzufügen.

Hinweis: Sie können die Strukturauswahl so konfigurieren, dass bis zu 1.000 Knoten ausgewählt werden, wenn Sie die Eigenschaft *glide.ui.group_heirarchy.max_nodes* konfigurieren. Um die Eigenschaft festzulegen, öffnen Sie die Wörterbuchattribute für das Feld, und fügen Sie im Feld **Attribute** das Feld „tree_picker=true" hinzu. Wenn mehrere Attribute vorhanden sind, verwenden Sie ein Komma, um sie ohne Leerzeichen zu trennen.

Elemente in Formularen oder Listen mithilfe eines Listensammlers konfigurieren

Verwenden Sie einen Listensammler, um Elemente in einem Formular oder einer Liste hinzuzufügen, zu entfernen oder zu verschieben. Mit Listensammlern können Sie mehrere Elemente aus einer Liste verfügbarer Elemente auswählen und Elemente aus einer Liste ausgewählter Elemente entfernen. Einige Listensammler bieten Filter- und Suchsteuerungen für verfügbare Elemente, z. B. Hinzufügen von Elementen zu zugehörigen Listen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Listensammler, um Listen zu personalisieren, Elemente zu zugehörigen Listen hinzuzufügen und Servicekatalog Listensammlervariablen aufzulisten. Mit einigen Listensammlern können Benutzer die Reihenfolge der Auswahl anpassen, z. B. wenn Sie ein Formular oder eine Liste konfigurieren.

Die Listen-Sammlungs-Schnittstelle hat zwei Spalten: die verfügbaren Elemente auf der linken Seite und die ausgewählten Elemente auf der rechten Seite.

Informationsfelder für das hervorgehobene verfügbare Element werden unter einigen Listen-Sammlungen angezeigt. Die Informationsfelder entsprechen der Referenzsuche für ein Referenzfeld in einem Formular. Um zu ändern, welche Felder angezeigt werden, konfigurieren Sie die Referenz-Suchliste.

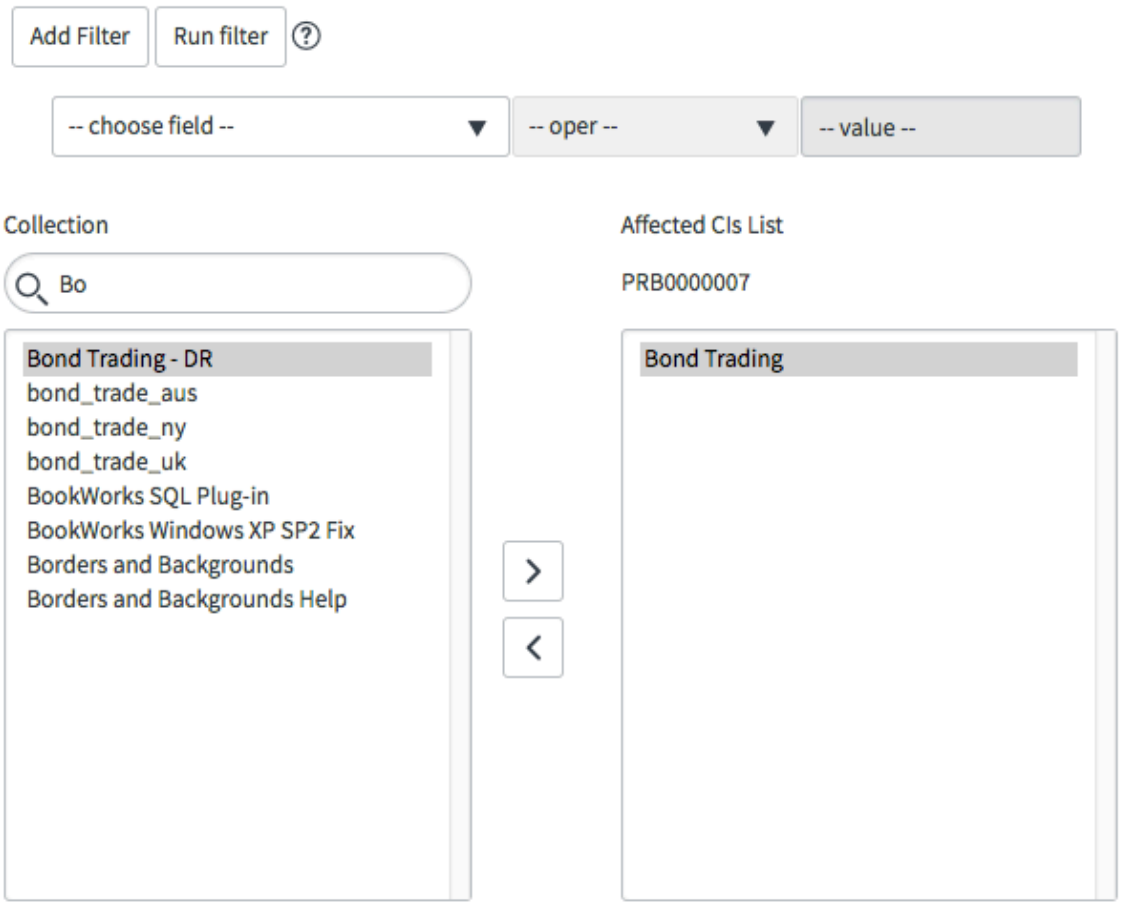
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

- Um der Auswahl Elemente hinzuzufügen, doppelklicken Sie auf ein verfügbares Element auf der linken Seite, oder wählen Sie ein Element aus, und klicken Sie auf das Hinzufügen-Symbol (**>**).
  Das neue Element wird am unteren Rand der Spalte „Ausgewählte Elemente“ auf der rechten Seite hinzugefügt.
- Um Elemente aus der Auswahl zu entfernen, doppelklicken Sie auf das Element auf der rechten Seite, oder wählen Sie das Element aus, und klicken Sie auf das Symbol zum Entfernen (**<**).
- Um mehrere aufeinanderfolgende Elemente auszuwählen, halten Sie die Umschalttaste gedrückt, und klicken Sie auf das erste und das letzte Element.
- Um mehrere nicht aufeinanderfolgende Elemente auszuwählen, halten Sie die Strg-Taste (Befehlstaste bei Mac) gedrückt, und klicken Sie auf die gewünschten Elemente.
- Um mehrere Elemente barrierefrei auszuwählen, navigieren Sie mit der Tabulatortaste zu jedem Element, und drücken Sie die Leertaste, um jedes Element auszuwählen. Verwenden Sie die Pfeiltaste oder die Registerkarte zur Schaltfläche **Hinzufügen**, um Elemente aus einer Liste in eine andere zu verschieben.
- Um verfügbare Elemente zu filtern, erstellen Sie mit dem Bedingungsgenerator Bedingungen, und klicken Sie auf **Filter ausführen**.
- Um verfügbare Elemente zu durchsuchen, geben Sie Text in das Feld **Suchen** ein.

  Die Liste der verfügbaren Elemente wird während der Eingabe gefiltert.

Elemente filtern



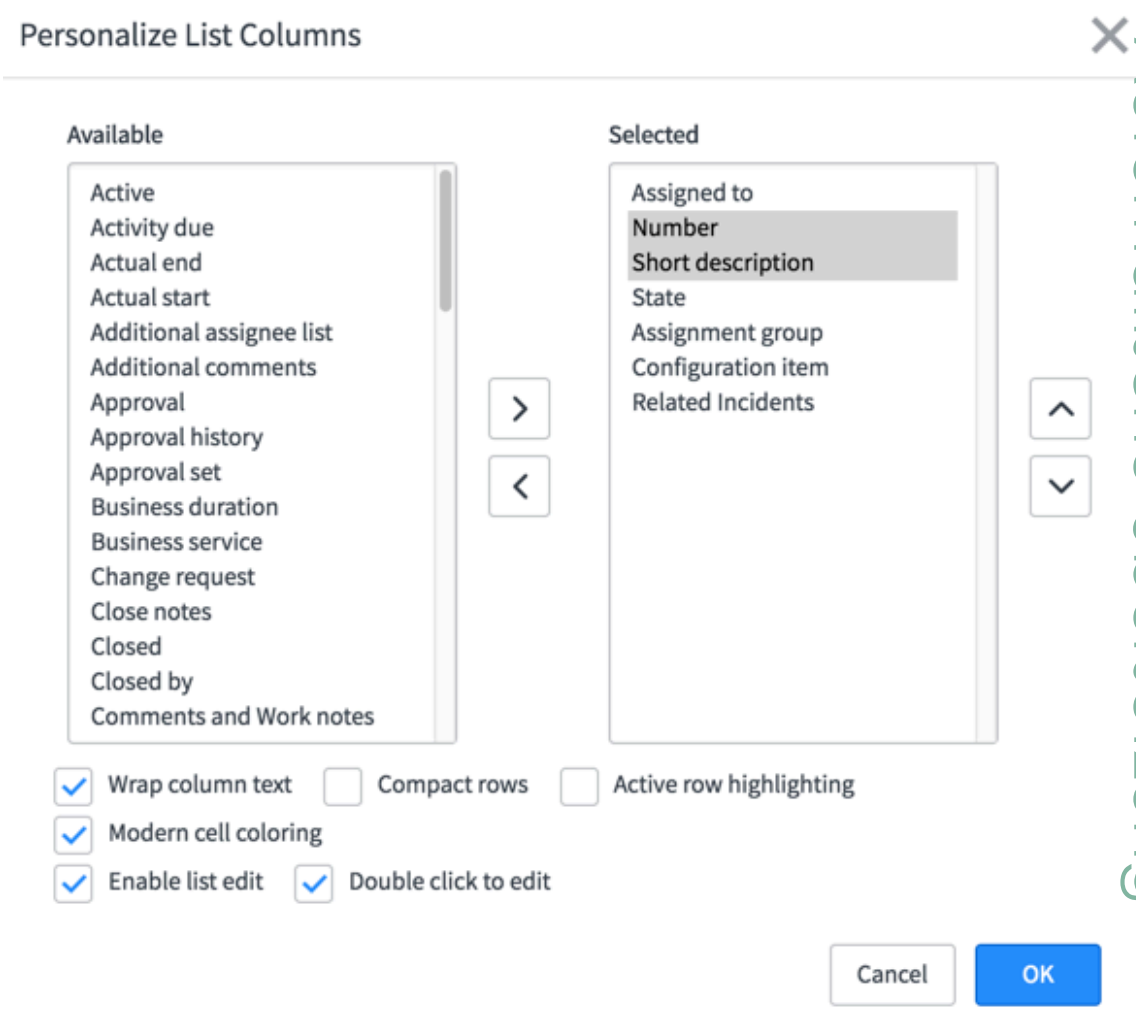
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Um Elemente um eine Position zu verschieben, wählen Sie die Elemente aus, und klicken Sie auf das Nach-oben- oder Nach-unten-Symbol.
- Um ein Element an mehrere Positionen zu verschieben, wählen Sie aufeinanderfolgende Elemente über oder unter dem Element aus, und klicken Sie dann auf das Nach-oben- oder Nach-unten-Symbol. Führen Sie in diesem Beispiel die folgenden Schritte aus, um **Zugewiesen an** den Anfang der Auswahlreihenfolge zu verschieben.

1. Halten Sie die Umschalttaste gedrückt, und klicken Sie auf **Kurzbeschreibung** und dann **auf Nummer**.

2. Klicken Sie auf das Abwärts-Symbol.

Ordnen Sie Elemente an



Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

Persönliche Listen

Legen Sie die Anzahl der Listen-Sammlungselemente fest, die in der verfügbaren Spalte sichtbar sind

Sie können die Eigenschaft *glide.xmlhttp.excessive* ändern, um die Anzahl der Elemente zu ändern, die in der Spalte **Verfügbar** des Listensammlers angezeigt werden.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Fügen Sie die Eigenschaft der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu.
2. Ändern Sie den **Typ** in **Ganzzahl**.
3. Geben Sie eine Zahl in das Feld **Wert** ein.

> ⚠ **Warnung:** Der Standardwert ist 100. Die Auswahl einer Zahl, die deutlich über 100 liegt, kann zu Leistungsproblemen in Ihrer Instanz führen, wenn die Daten in den Listensammler geladen werden.

4. Speichern Sie die Eigenschaft.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu

Aktivitätenströme

Ein Aktivitätenstrom ist eine Liste von Einträgen in Datensätzen und Konversationen, z. B. Journalfelder, Kommentare und Arbeitsnotizen, die in Aufgabendatensätzen und Sidebar -Konversationen angezeigt werden. Aktivitätenströme sind verfügbar Core-UI.

Die drei Arten von Aktivitätenströmen lauten wie folgt:

Listen-Aktivitätenstrom

Streamt Live-Aktivitätsinformationen für alle Datensätze in der aktuellen Liste. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätenströme in Listenansicht. Sie können auf ein Element klicken, um den Datensatz mit Aktivitätenstrom zu öffnen, ohne den Datensatz zu öffnen.

Datensatz – Aktivitätenstrom

Wird in Formularen angezeigt, die mit dem Aktivitätsformatierer konfiguriert wurden. Sie können die Aktivitäten anpassen, die in diesen Streamtyp aufgenommen werden sollen.

Wenn Sie einem Datensatz folgen, um ihn auf der Connect-Chat-Schnittstelle anzuzeigen, enthält die Konversation dieselben Informationen wie der Aktivitätenstrom des Datensatzes. Kommentare, die im Connect-Chat-Fenster eingegeben werden, aktualisieren den Datensatz-Aktivitätenstrom.

Visuelles Taskboard

Streamt Live-Aktivitätsinformationen für alle Aufgabenkarten im aktuellen Taskboard. Sie können auf ein Element im Aktivitätenstrom klicken, um die Aufgabenkarte zu öffnen und den Aktivitätenstrom des Datensatzes anzuzeigen.

Anhänge und Bilder

Sie können Anhänge und Bilder im Aktivitätenstrom hinzufügen und in der Vorschau anzeigen, indem Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Fügen Sie ein Bild in ein Journalfeld ein, und geben Sie den Inline-Text ein.
- Klicken Sie auf einen Anhang, um eine Vorschau anzuzeigen. Verwenden Sie die Download-Option, um den Anhang lokal herunterzuladen.

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

- Verwenden Sie Antivirus-Scans, um sich vor Virusinfektionen zu schützen, die durch Dateianhänge eingeführt werden können. Nach dem Hochladen scannt das System alle Dateien automatisch auf Viren. Wenn eine Datei infiziert ist, können Sie sie nicht anzeigen oder herunterladen.

@Nennungen

Wecken Sie die Aufmerksamkeit einer Person auf einen Datensatz, indem Sie sie mit dem @-Zeichen in einem Aktivitätenstrom erwähnen.

Hinweis: Für @Mention gesendete E-Mails werden für die Tabelle „live_notification“ ausgeführt und nicht dem Journalfeld der übergeordneten Tabelle hinzugefügt.

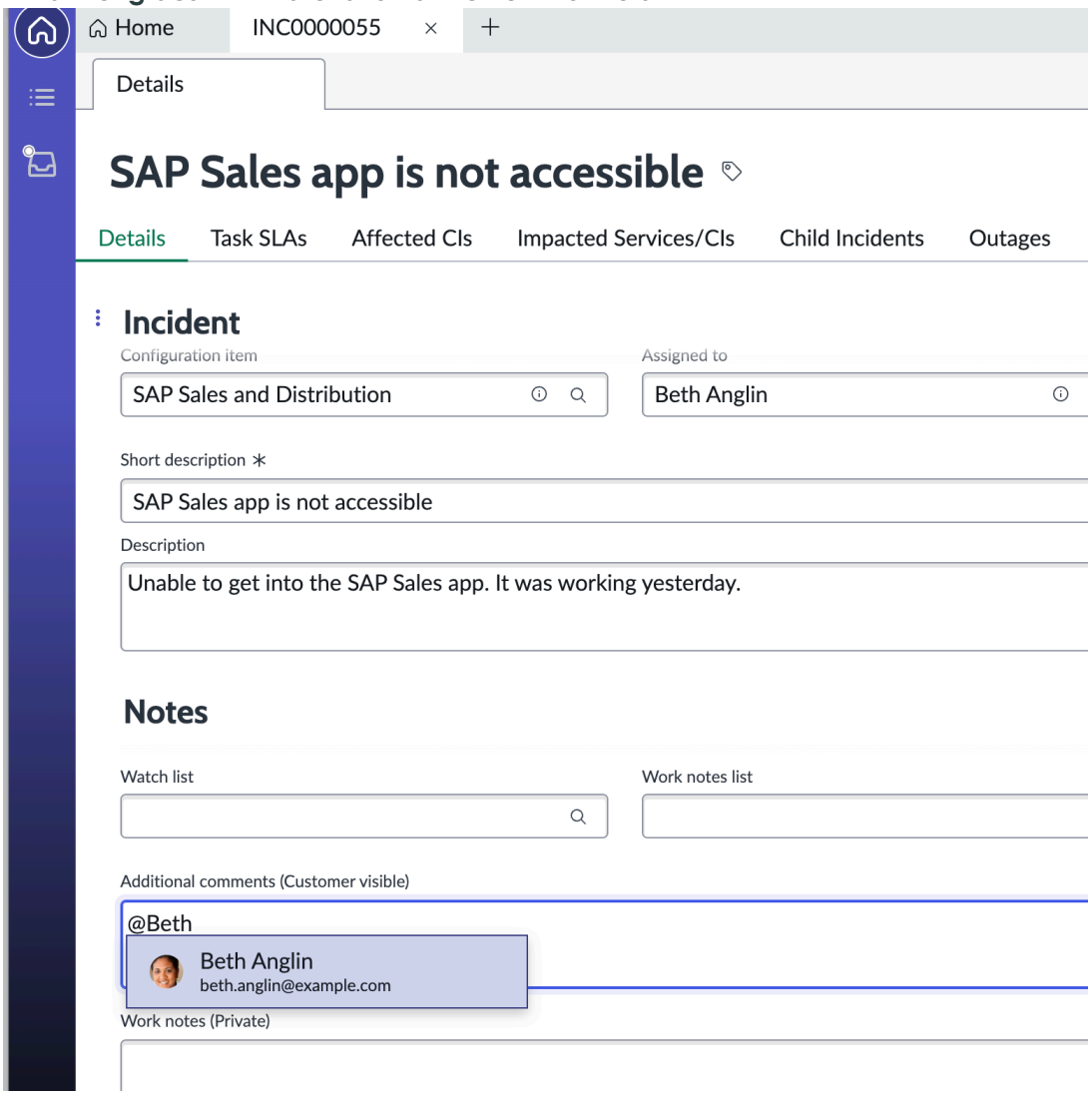
Jeder Benutzer kann Erwähnungen im Aktivitätenstrom an folgenden Stellen verwenden:

- Auf einem Formular im Aktivitätsformatierer (nurCore-UI).
- In einer Liste im Aktivitätenstrom für einen Datensatz.
- Auf einer Karte des visuellen Taskboards in den Kartendetails.
- In einer Connect -Datensatzkonversation .

Um eine Person zu erwähnen, geben Sie das `@` -Zeichen in einem unterstützten Aktivitätenstrom ein. Wählen Sie als Nächstes einen Anwender aus der Vorschlagsliste aus, um einen beliebigen Anwender in der Instanz auszuwählen. Sie können sehen, welche Benutzer Zugriff auf den Datensatz haben und (wenn die Anwesenheit aktiviert ist) wer online ist. Geben Sie einen beliebigen anderen Text ein, und veröffentlichen Sie ihn im Aktivitätenstrom. Das folgende Beispiel zeigt eine #Mention in einem Formular.

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

Erwähnung des Aktivitätenstroms in einem Formular



Standardmäßig erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Sie erwähnt werden. Sie können dieses Verhalten deaktivieren, indem Sie in Ihren Benachrichtigungseinstellungen die E-Mail-Benachrichtigung Aktivitätenstrom @Erwähnen abbestellen.

Wenn Connect aktiviert ist, können Sie zusätzliche Benachrichtigungen erhalten, je nachdem, ob Sie dem Datensatz in Connect folgen. Wenn Sie in einem Datensatz erwähnt werden, dem Sie in Connect nicht folgen, erhalten Sie die Connect-Benachrichtigungen, die Sie global aktiviert haben, sowie die E-Mail-Benachrichtigung Activity Stream @Mention. Wenn Sie dem Datensatz in Connect folgen, erhalten Sie nur Benachrichtigungen, die Ihren Benachrichtigungseinstellungen für die datensatzbezogene Konversation entsprechen. In diesem Fall erhalten Sie die E-Mail-Benachrichtigung „Activity Stream @Mention“ nicht.

Hinweis: Jedes Mal, wenn ein Benutzer erwähnt wird, erstellt das System einen Datensatz in der Benachrichtigungstabelle [live_notification]. Der -Datensatz speichert die Informationen, die zum Generieren von Benachrichtigungen erforderlich sind.

Sie können E-Mails im Aktivitätenstrom herausfiltern, z. B. automatisch generierte E-Mails und Korrespondenz-E-Mails, indem Sie das . Wählen Sie **Beitragstypen** aus, um die Kontrollkästchen der Arten von E-Mails und Posts zu aktivieren oder zu deaktivieren, die in Ihrem Aktivitätenstrom angezeigt werden.

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

Erstellen Sie mit dem Bedingungsgenerator eine Bedingungsanweisung

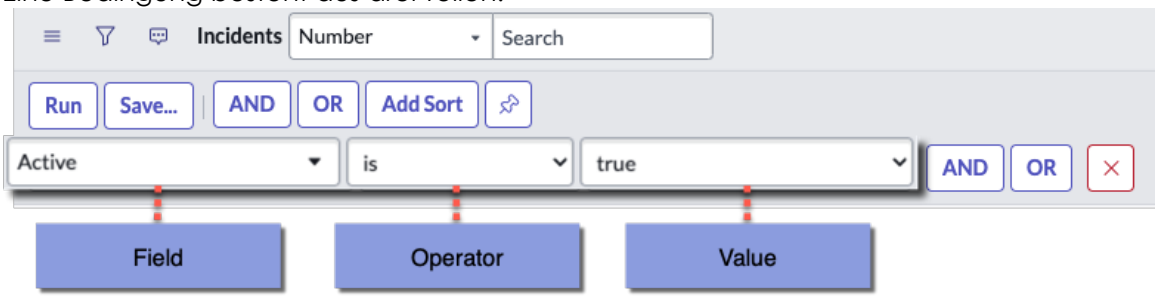
Ein Bedingungsgenerator erstellt eine Bedingungsanweisung mit einer Reihe von kontextabhängig generierten Feldern. Bedingungsgeneratoren werden in vielen Vorgängen verwendet, z. B. beim Erstellen von Filtern, Verwalten von Umfragen und Verwalten der Zugriffssteuerung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Bedingung besteht aus drei Teilen.

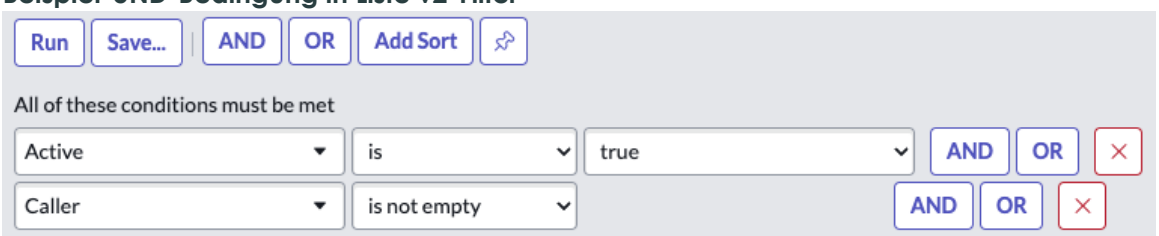


Teil	Beschreibung
Feld	Eine Auswahlliste basierend auf der Tabelle und den Anwenderzugriffsrechten. Die Auswahlliste kann per Dot-Walking Felder aus zugehörigen Tabellen aufnehmen.
Betreiber	Eine Auswahlliste basierend auf dem Feldtyp. Beispielsweise gilt in der Incident-Tabelle [incident] der Operator „Größer als“ nicht auf das Feld **Aktiv**, wohl aber auf das Feld **Priorität**.
Wert	Je nach Feldtyp ein Texteingabefeld oder eine Auswahlliste. Beispiel: In der Incident-Tabelle [incident] bietet das Feld **„Aktiv“** eine Auswahlliste mit den Werten **wahr**, **falsch**und **leer**, während das Feld **Kurzbeschreibung** ein Texteingabefeld bietet.

Prozedur

1. Um eine abhängige Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie neben der Bedingung **AND** oder **OR** aus.
2. Um eine Bedingung der obersten Ebene hinzuzufügen, wählen Sie in der Symbolleiste des Bedingungsgenerators über den Bedingungen **UND** oder **ODER**.
3. Um eine Bedingung zu entfernen, wählen Sie das Löschsymbol (X) neben der Bedingung.

Beispiel-UND-Bedingung in Liste v2-Filter



Bedingungsgenerator

Ein Bedingungsgenerator erstellt eine Bedingungsanweisung mit einer Reihe von kontextabhängig generierten Feldern. Bedingungsgeneratoren werden in vielen Vorgängen

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

verwendet, z. B. beim Erstellen von Filtern, Verwalten von Umfragen und Verwalten der Zugriffssteuerung.

Bedingungsgeneratorformat

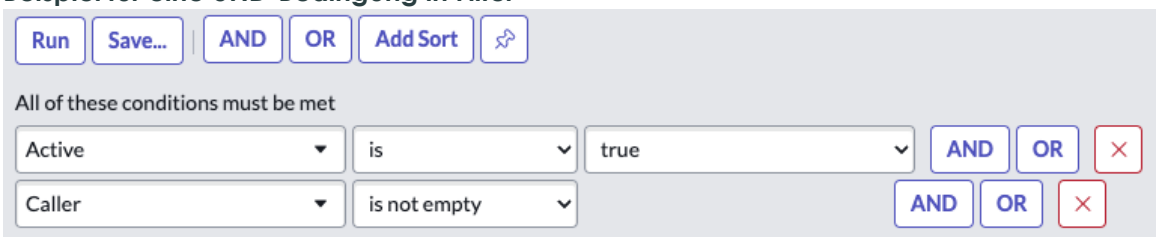
Eine Bedingung besteht aus drei Teilen:

- Feld: Eine Auswahlliste basierend auf der Tabelle und den Benutzerzugriffsrechten. Die Auswahlliste kann per Dot-Walking Felder aus zugehörigen Tabellen aufnehmen.
- Operator: Eine Auswahlliste basierend auf dem Feldtyp. Beispielsweise gilt in der Incident-Tabelle [incident] der Operator „Größer als“ nicht auf das Feld **Aktiv**, wohl aber auf das Feld **Priorität**.
- Wert: je nach Feldtyp ein Texteingabefeld oder eine Auswahlliste. Beispiel: In der Incident-Tabelle [incident] bietet das Feld **„Aktiv“** eine Auswahlliste mit den Werten **wahr**, **falsch**und **leer**, während das Feld **Kurzbeschreibung** ein Texteingabefeld bietet.

Bedingungsgeneratoraktionen

Sie können eine abhängige Bedingung hinzufügen, indem Sie neben der Bedingung auf **UND** oder **ODER** klicken. Sie können eine Bedingung der obersten Ebene hinzufügen, indem Sie in der Symbolleiste des Bedingungsgenerators über den Bedingungen auf **UND** oder **ODER** klicken. Sie können eine Bedingung entfernen, indem Sie auf das Löschsymbol (X) neben der Bedingung klicken.

Beispiel für eine UND-Bedingung in Filter



Ein Beispiel für einen geskripteten Filter finden Sie im KB-Artikel Erstellen dynamischer JavaScript-Filter in Berichten .

Zugehörige Informationen

ODER-Bedingungen

Filter

Dot-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen

Filterung nach leeren Feldern

Die meisten Filtervorgänge geben keine leeren Felder in ihrer Ergebnismenge zurück. Sie können einen Filter erstellen, der zusätzlich zu Datensätzen, die den anfänglichen Filterbedingungen entsprechen, Datensätze mit einem leeren Feldwert anzeigt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie beispielsweise alle Datensätze anzeigen, die der Gruppe Hardware zugewiesen sind, um Datensätze mit einem leeren Feld **Zuweisungsgruppe** einzubeziehen, führen Sie die folgenden Schritte aus.

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

Prozedur

1. Erstellen Sie die Filterbedingung **[Zuweisungsgruppe] [ist] [Hardware]**.

   Hinweis: Diese Bedingung gibt die Datensätze nicht zurück, bei denen das Feld **Zuweisungsgruppe** leer ist.

2. Klicken Sie auf **ODER** neben der ursprünglichen Filterbedingung.
3. Erstellen Sie eine weitere Filterbedingung für **[Zuweisungsgruppe] [ist leer]**.
4. Führen Sie den Filter aus.

Werte für Datums-/Uhrzeitfelder

Wenn Sie nach Feldern vom Typ Datum/Uhrzeit filtern, z. B. dem Feld **„Erstellt** " in einem Aufgabendatensatz, sind mehrere zeitbezogene Optionen verfügbar, z. B. **Heute**, **Diese Woche**, **Letzte 3 Monate**usw.

Beispiel: Am 1. Juni um 12:00 Uhr filtert ein Benutzer in New York eine Liste von Incidents anhand der Bedingung **„Erstellt | am | Heute"**. In der resultierenden Liste werden alle Incidents angezeigt, die in den letzten zwölf Stunden erstellt wurden: zwischen Mitternacht (00:00:00) und der aktuellen Uhrzeit des Benutzers, 12:00:00 Uhr, am 1. Juni. Ein Filter für **Diese Woche** gibt Incidents zurück, die zwischen erstellt wurden vom vorherigen Montag um Mitternacht bis zum aktuellen Tag und zur aktuellen Uhrzeit.

Ein Filter für **Letzte 3 Monate** gibt Incidents zwischen Mitternacht des ersten des Monats vor drei vollen Monaten und dem aktuellen Tag und der aktuellen Uhrzeit zurück. Wenn Sie beispielsweise den Filter **Letzte 3 Monate** am 15. April auswählen, zeigen die Ergebnisse Datensätze an, die vom 1. Januar bis zum 15. April erstellt wurden. Ein Filter für **Letzte 12 Monate** gibt Ergebnisse von Januar bis Januar zurück.

Ein Filter für **Letzte Woche** gibt Incidents von Sonntag um Mitternacht der vorherigen Woche zurück, die am folgenden Sonntag um Mitternacht enden. Bis zum heutigen Tag nicht enthalten. Wenn Sie beispielsweise den Filter **Letzte Woche** am Donnerstag, den 17. August, wählen, zeigen die Ergebnisse Datensätze, die von Sonntag, den 6. August bis einschließlich Sonntag, den 13. August erstellt wurden.

Verwenden Sie für die Filter „ **at" oder „vor"** und **„bei" oder „nach"** Mitternacht als Start- oder Endpunkt. Wenn Sie beispielsweise eine Liste von Incidents filtern, die **[um oder nach] [Gestern]**erstellt wurden, zeigt die resultierende Liste alle Incidents an, die gestern oder später um Mitternacht erstellt wurden. Wenn Sie Donnerstag, den 7. August, haben und eine Liste von Incidents filtern, die **[um oder vor] [Letzte Woche]**erstellt wurden, zeigt die resultierende Liste alle Incidents, die am und vor Mitternacht des Sonntags, dem 3. August, erstellt wurden. Dies ist das Ende der letzten Woche.

Für Datums- und Uhrzeitfelder verfügbare Operatoren und Werte

Sie können Datums- und Uhrzeitfelder mit den hier aufgeführten Operatoren und Werten filtern.

Für Datums-/Uhrzeitfelder verfügbare Operatoren

Betreiber	Definition	Beispiel
nach	Gibt Datensätze nach dem angegebenen Zeitraum zurück.	Eine Filterausführung **[nach] [Nächster Monat]** am 18. April 2018 gibt Datensätze ab dem 1. Juni zurück.

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

Für Datums-/Uhrzeitfelder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Betreiber	Definition	Beispiel
um oder nach	Gibt Datensätze während und nach dem angegebenen Zeitraum zurück.	Eine Filterausführung **[bei oder nach] [Nächster Monat]** am 18. April 2018 gibt Datensätze ab dem 1. Mai zurück.
um oder vor	Gibt Datensätze während und vor dem angegebenen Zeitraum zurück.	Eine Filterausführung **[bei oder vor] [Nächster Monat]** am 18. April 2018 gibt Datensätze vom 31. Mai und früher zurück.
vor	Gibt Datensätze vor dem angegebenen Zeitraum zurück.	Ein Filter, der am 18. April 2018 **[vor] [Nächster Monat]** ausgeführt wird, gibt Datensätze vor dem 1. Mai zurück.
zwischen	Gibt Datensätze zwischen den angegebenen Daten zurück.	Eine Filterausführung **zwischen** dem 18. April 2018 (00:00:00) und dem 19. April 2018 (23:59:59) gibt Datensätze an oder zwischen den beiden Daten zurück.
ist irgendetwas	Gibt alle Datensätze zurück, einschließlich Datensätzen mit leeren Werten im angegebenen Feld.	Eine Liste von Incident-Datensätzen, die nach **[Erstellt] [ist beliebig]** gefiltert werden, gibt alle Incidents zurück.
ist anders	Gibt Datensätze innerhalb eines anderen Zeitrahmens aus einem anderen Feld zurück.	Eine Liste von Incident-Datensätzen, die nach **[Erstellt] [ist anders] [Jahr] und [Geschlossen]** gefiltert wurden, gibt Datensätze zurück, bei denen die Werte in den Feldern **[Erstellt]** und **[Geschlossen]** in unterschiedlichen Jahren liegen.
ist leer	Gibt Datensätze zurück, bei denen das angegebene Feld keinen Wert enthält.	Eine Liste von Incident-Datensätzen, die nach Geschlossen **[ist leer]** gefiltert werden, gibt Datensätze zurück, bei denen das Feld Geschlossen keinen Wert aufweist.
kleiner als	Gibt Datensätze zurück, in denen sich ein Feld im Vergleich zu einem anderen Feld innerhalb des angegebenen Zeitrahmens befindet.	Eine Liste von Incident-Datensätzen, die nach **[Geschlossen] [ist weniger als] [2] [Stunden] [nach] [Erstellt]** gefiltert werden, gibt Ergebnisse zurück, bei denen der Wert für **[Geschlossen]** weniger als 2 Stunden nach dem Wert für **[Erstellt]** liegt.
ist mehr als	Gibt Datensätze zurück, bei denen ein Feld im Vergleich zu einem anderen Feld außerhalb des angegebenen Zeitrahmens liegt.	Eine Liste von Incident-Datensätzen, die nach **[Geschlossen] [ist mehr als] [2] [Stunden] [nach] [Erstellt]** gefiltert werden, gibt Ergebnisse zurück, bei denen der Wert für **[Geschlossen]** mehr als 2 Stunden nach dem Wert für **[Erstellt]**liegt.
ist nicht leer	Gibt Datensätze zurück, in denen das angegebene Feld einen Wert enthält.	Eine Liste von Incident-Datensätzen, die nach **[Geschlossen] [ist nicht leer]** gefiltert werden, gibt Ergebnisse zurück, bei denen das Feld Geschlossen einen Wert enthält.
ist gleich	Gibt Datensätze zurück, in denen die beiden Felder einen bestimmten Zeitrahmen gemeinsam nutzen.	Eine Liste von Incidents, die nach **[Erstellt] [ist gleich] [Stunde] als [Geschlossen]** gefiltert werden, gibt Datensätze zurück, bei denen die Datensatzfelder **[Erstellt]** und

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

Für Datums-/Uhrzeitfelder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Betreiber	Definition	Beispiel
		[Geschlossen] innerhalb derselben Stunde liegen.
nicht am	Gibt Datensätze zurück, die nicht mit dem angegebenen Wert übereinstimmen.	Der Filter **[not on] [Today]** gibt Datensätze zurück, die nicht mit dem aktuellen Datum übereinstimmen.
am	Gibt Datensätze mit dem angegebenen Wert zurück.	Ein Filter, der **[am] [Today]** am 18. April 2018 ausgeführt wird, gibt Datensätze ab dem 18. April zurück.
relativ	Gibt Datensätze mit einem angegebenen Zeitrahmen vor oder nach der aktuellen Uhrzeit zurück.	Ein Filter, der am **[Erstellt] [relative] [vor] [5] [Minuten] [vor]** um 12:00:00 ausgeführt wurde, gibt Datensätze von vor 11:55:00 des gleichen Datums zurück.
Trend	Gibt Datensätze zu, nach und/ oder vor einer bestimmten Tageszeit, einem bestimmten Wochentag, einer bestimmten Woche, einem bestimmten Monat, Quartal oder Jahr zurück.	Mit einem Filter auf **[Erstellt] [Trend] [Montag]** werden Datensätze zurückgegeben, deren Datum **[Erstellt]** auf einen Montag fällt.

Verfügbare Werte für Datums-/Uhrzeitfelder

Wert	Definition	Beispiel
Aktuelle Stunde/ Minute	Gibt Datensätze zurück, die der aktuellen Stunde oder Minute entsprechen	Ein Filter, der **[am] [Aktuelle Stunde]** am 18. April (12:02:00) ausgeführt wird, gibt Datensätze vom 18. April (12:00:00) bis zum 18. April (12:59:59) zurück.
Letzte **n** Minuten/ Stunden/ Tage/ Wochen/ Monate/ Quartals/ Jahre	Gibt Datensätze innerhalb des zuvor ausgewählten Zeitraums zurück, beginnend mit dem Beginn dieses Zeitraums.	Ein Filter, der **[am] [Letzte 3 Monate]** am 18. April ausgeführt wird, gibt Datensätze vom 1. Januar bis zum 18. April zurück. **Hinweis:** Für Jahre werden Ergebnisse von Januar bis Januar zurückgegeben.
Nächste **n** Wochen/ Monate/ Quartals/ Jahre	Gibt Datensätze innerhalb des nächsten ausgewählten Zeitraums zurück, einschließlich Datensätzen mit Werten bis zum Ende dieses Zeitraums.	Ein Filter, der **[am] [Nächstes Jahr]** am 18. April 2018 ausgeführt wird, gibt alle Datensätze mit einem Datum im Jahr 2019 zurück, einschließlich Daten im Jahr 2019 nach dem 18. April.
Vor einem Jahr	Gibt Datensätze vom aktuellen Zeitpunkt vor einem Jahr bis zum Ende des aktuellen Monats zurück	Eine Filterausführung **[am] [Vor einem Jahr]** am 18. April 2018 (12:00:00) gibt Datensätze vom 18. April 2017 (12:00:00) bis zum 30. April 2017 (12:00:00) bis zum 30. April 2017 (23:59:59) zurück.

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

Verfügbare Werte für Datums-/Uhrzeitfelder (Fortsetzung)

Wert	Definition	Beispiel
Diese Woche/ dieser Monat/ dieses Quartal/ dieses Jahr	Gibt Datensätze mit dem aktuell ausgewählten Zeitraum zurück.	Eine Filterausführung **[am] [Diese Woche]** am 18. April 2018 gibt Datensätze vom 15. April (00:00:00) bis zum 21. April (23:59:59) zurück.
Heute	Gibt Datensätze zwischen Mitternacht des aktuellen Tags und Mitternacht des nächsten Tages zurück	Ein Filter, der **[am] [Today]** am 18. April 2018 ausgeführt wird, gibt Datensätze vom 18. April (00:00:00) bis zum 18. April (23:59:59) zurück.
Morgen	Gibt Datensätze zwischen Mitternacht (00:00:00) und der aktuellen Uhrzeit zurück.	Ein Filter, der **[am] [Morgen]** am 18. April 2018 ausgeführt wird, gibt Datensätze vom 19. April (00:00:00) bis zum 19. April (23:59:59) zurück.
Gestern	Gibt Datensätze zwischen Mitternacht des vorherigen Tags und Mitternacht des aktuellen Tages zurück.	Ein Filter, der **[am] [Gestern]** am 18. April 2018 ausgeführt wird, gibt Datensätze vom 17. April (00:00:00) bis zum 17. April (23:59:59) zurück.

Feldwerte werden verglichen

Mit dem Feldvergleich können Anwender die Gleichheit zwischen Feldern in derselben Tabelle oder in zugehörigen Tabellen mithilfe von Operatoren im Bedingungsgenerator bewerten.

Außerdem können Sie Datumsfelder vergleichen, um zu bestimmen, ob die Werte innerhalb eines bestimmten Bereichs voneinander liegen. Sie können beispielsweise das geplante Startdatum einer Aufgabe mit dem tatsächlichen Startdatum vergleichen. Sie können Feldvergleiche in einer Listenansicht und zum Generieren von Berichten verwenden.

Die primäre Funktion des Feldvergleichs besteht in der Auswertung, ob zwei Felder in einem Datensatz oder einem zugehörigen Datensatz identische Werte aufweisen. Sie können beispielsweise einen Filter erstellen, um alle Incidents anzuzeigen, deren Feld **Anrufer** auf denselben Benutzerdatensatz verweist wie das Feld **Geschlossen von**.

Verfügbare Operatoren

Der Feldvergleich stellt mehrere Filteroperatoren zum Vergleichen von Feldwerten bereit.

- **[ist gleich]**, wenn zwei Feldwerte identisch sind, ergibt die Auswertung „wahr“.
- **[ist anders]**, wenn zwei Feldwerte nicht identisch sind, wird als „wahr“ ausgewertet.
- **[ist kleiner als]**, wenn zwei Datumswerte innerhalb eines anwenderdefinierten Bereichs voneinander liegen, wird als „wahr“ ausgewertet.
- **[ist mehr als]**, wenn zwei Datumswerte nicht innerhalb eines anwenderdefinierten Bereichs voneinander liegen, wird als „wahr“ ausgewertet.

Auswahllistenwerte werden verglichen

Der Feldvergleich vergleicht das Wörterbuchfeld „ **Wert** “ einer Auswahlliste, nicht den Wert **„Bezeichnung“**. Ein Incident mit hoher Priorität hat beispielsweise den Prioritätswert **1**und nicht **1 - Hoch**. Um den **Wert** einer Auswahl zu finden, klicken Sie mit der rechten Maustaste

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

auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus. Die zugehörige Liste **„Auswahlmöglichkeiten“** zeigt den **Wert** für jede Auswahl an.

Leere Felder werden verglichen

Standardmäßig geben die meisten Filtervorgänge keine leeren Felder in ihrer Ergebnismenge zurück. Um Datensätze mit leeren Feldern in einen Ergebnissatz aufzunehmen, fügen Sie eine Filterbedingung für den linken Operanden mit dem Operator **[ist leer]**hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Filterung nach leeren Feldern.

Mit Operatoren und Operanden

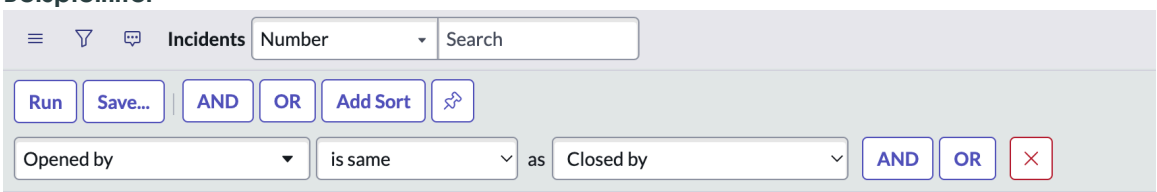
Beim Vergleichen von Feldern werden die beiden verglichenen Felder als linker Operand und rechter Operand bezeichnet. Der Typ des im linken Operanden ausgewählten Felds und der ausgewählte Operator bestimmen, welche rechten Operanden verfügbar sind. Bei Verwendung der Operatoren **[ist gleich]** oder **[ist anders]** umfassen die Auswahlmöglichkeiten für rechte Operanden nur Felder desselben Feldtyps, z. B. **Zeichenfolge** oder **Ganzzahl**, als linker Operand.

Beispiel: Ein Filter in der Aufgabentabelle [task] mit dem linken Operanden **[Geöffnet von]** und dem Operator **[ist gleich]**ermöglicht Ihnen nur die Auswahl von Benutzerreferenzfeldern, z. B. das Feld **[Geschlossen von]** im rechter Operand.

Die Operatoren **[ist mehr als]** und **[ist kleiner als]** sind nur für Datumstypfelder verfügbar.

Dieser Beispielfilter gibt Datensätze zurück, bei denen der Anwender, der den Datensatz geöffnet hat, den Datensatz auch geschlossen hat.

Beispielfilter



Vergleichbare Felder

Der Feldvergleich unterstützt den Vergleich mehrerer Felder. Die folgenden Felder sind vergleichbar:

- Zeichenfolgen-, Auswahl-, Ganzzahl- und boolesche Felder: Gibt „wahr“ zurück, wenn beide Werte übereinstimmen.
- Referenzfelder: Gibt „wahr“ zurück, wenn sich beide Referenzfelder auf denselben Datensatz beziehen.
- Datums- und Uhrzeitfelder: Können Datumswerte basierend auf Stunde, Tag, Woche, Monat, Quartal oder Jahr abgleichen. Außerdem können Sie auswerten, ob zwei Datumsangaben in einem bestimmten Bereich voneinander liegen.

Hinweis: Der Feldvergleich unterstützt keine Journal-, Stichwort-, Skript-, Dauer-, Listen- oder HTML-Felder.

Daten werden verglichen

Mit dem Datumsvergleich können Sie die Gleichheit zwischen zwei Komponenten des Datums bewerten, z. B. der Uhrzeit oder dem Datum innerhalb eines Monats. Außerdem

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

können Sie auswerten, ob zwei Datumsangaben in einem bestimmten Bereich voneinander liegen.

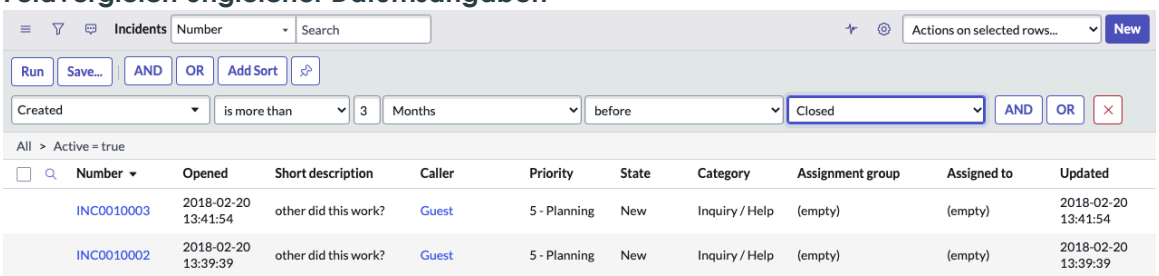
Datumsvergleiche basieren auf der Zeitzone des aktiven Benutzers. Beispiel: Für einen Benutzer in der Zeitzone PST ergibt der Filter **[Erstellt] [ist gleich] [Tag] mit [Geschlossen]** für einen Incident, der um 6:00 Uhr PST erstellt wurde und um 15:00 Uhr PST geschlossen wurde, den Wert true für beide Zeiten liegen innerhalb des selben Tags. Ein Benutzer in der GMT-Zeitzone sieht diesen Incident-Datensatz jedoch nicht als Antwort auf den Beispielfilter. in GMT fallen diese Zeiten nicht auf dasselbe Datum.

Sie können Bewerten Sie die Gleichheit zwischen Datumswerten und Sie können ungleiche Daten innerhalb eines Bereichs auswerten.

Werten Sie ungleiche Daten innerhalb eines Bereichs aus

Sie können ungleiche Datumsfeldwerte vergleichen, indem Sie auswerten, ob zwei Datumsangaben in einem bestimmten Bereich voneinander liegen. Sie können beispielsweise einen Filter nach **[Erstellt am] [ist mehr als] [3] [Monate] [vor] Geschlossen]** erstellen, um alle Datensätze anzuzeigen, die mindestens drei Monate vor dem Schließen erstellt wurden. Der angegebene numerische Wert, wie im Beispiel der Wert **3**, darf eine ganze Zahl mit maximal zwei Stellen sein. Wählen Sie für Auswertungen von Unterschieden mit mehr als 99 Einheiten eine weniger granulare Zeiteinheit aus, z. B. **Monate** anstelle von **Tagen**.

Feldvergleich ungleicher Datumsangaben



Auswahlfeld für Datumsvergleichsoptionen

Auswahlfeld	Auswahlmöglichkeiten für Datumsvergleich
Betreiber	ist mehr als, ist kleiner als
Zeiteinheit	Stunden, Tage, Wochen, Monate, Quartale, Jahre
Relative Position von Datumsangaben	vor, nach, vor oder nach

Bewerten Sie die Gleichheit zwischen Datumswerten

Beim Datumsvergleich wird eine Übereinstimmung für einen von mehreren Datumsschritten ausgewertet.

Vorbereitungen

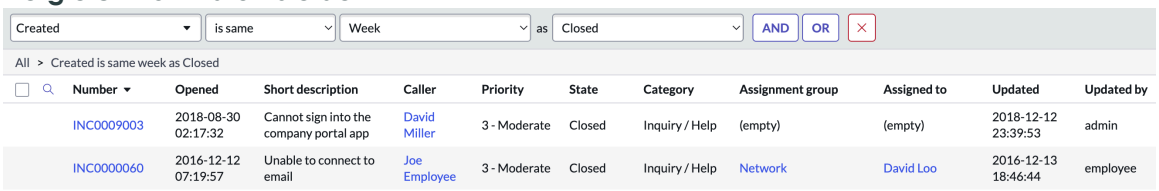
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Granularität für Stunde, Tag, Woche, Monat, Quartal oder Jahr angeben. Beispielsweise gibt der Filter **[Erstellt am] [ist gleich] [Woche] wie [Geschlossen]** Datensätze zurück, die in der Woche geschlossen wurden, in der sie geöffnet wurden. Wenn Sie diesen Filtertyp ausführen, geben Sie das Jahr in der zusätzlichen Filterbedingung **[Erstellt] [ist gleich] [Jahr] als [Geschlossen]** an, um Datensätze zu entfernen, die ein Jahr vor dem Schließen erstellt wurden.

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

Vergleich von Datumsfeldern



Prozedur

1. Erstellen Sie im Bedingungsgenerator eine neue Bedingung.
2. Wählen Sie ein Datumsfeld aus der linken Operandenauswahlliste aus.
3. Wählen Sie in der Operator-Auswahlliste **[ist gleich]** oder **[ist anders]** aus.
   Eine zusätzliche Auswahlliste wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Granularität aus der Auswahlliste für Datumsbereiche aus.

Beschreibungen des Datumsbereichs

Datumsbereich	Beschreibung
Stunde	Filtert nach der Tageszeit.
Tag	Filtert nach dem Tag des Monats, nicht nach dem Datum. Beispielsweise stimmt ein Tag-Wert vom 1. August mit einem Tag-Wert vom 1. September überein.
Woche	Filtert nach der Woche des Jahres. ServiceNow definiert eine Woche für die Zwecke des Feldvergleichs als Sonntag bis Samstag.
Monat	Filtert nach dem Monat des Jahres. Beispielsweise gibt jedes Datum innerhalb von Dezember den 12. Monat des Jahres zurück.
Quartal	Filtert nach dem Quartal des Jahres.
Jahr	Filtert nach Jahr.

5. Wählen Sie ein anderes Datumsfeld aus der rechten Operandenauswahlliste aus.
6. Klicken Sie auf **Ausführen**.

Für Filter und Abfragen verfügbare Operatoren

Das System stellt eine Reihe von Operatoren für die Verwendung mit Filtern, Bedingungsgeneratoren und codierten Abfragen bereit. Der Datentyp eines Felds bestimmt, welche Operatoren dafür verfügbar sind.

Für Bedingungsgeneratoren verfügbare Operatoren

Für Bedingungsgeneratoren verfügbare Operatoren

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
UND	[Aktiv] [ist] [Wahr] [UND] [Anrufer] [ist nicht leer]	^	active=true^CallerISNOTEMPTY	Datensätze, die beide der folgenden Eigenschaften aufweisen:

Automatische Übersetzung

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

Für Bedingungsgeneratoren verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				• **Aktives** Feld ist **„Wahr“.** • Das Feld**„Anrufer“** hat einen beliebigen Wert
ODER-Bedingung	[Kurzbeschreibung] [ist leer] [ODER] [Beschreibung] [ist leer]	^OR	short_descriptionISEMPTY^ORdescriptionISEMPTY	Alle Datensätze, die mindestens eine der folgenden Optionen aufweisen: • Feld**„Kurzbeschreibung“** hat keinen Wert • **Beschreibungsfeld** hat keinen Wert
ODER-Filter	Diese Bedingungen müssen alle erfüllt sein. [Kurzbeschreibung] [ist leer] ODER diese Bedingungen müssen alle erfüllt werden [Beschreibung] [ist nicht leer]	^NQ Neue Abfrage	short_descriptionISEMPTY^NQdescriptionISNOTEMPTY	Alle Datensätze, die mindestens eine der folgenden Optionen aufweisen: • Feld**„Kurzbeschreibung“** hat keinen Wert • **Beschreibungsfeld** hat keinen Wert

Für Zeichenfolgenfelder verfügbare Operatoren

Für Zeichenfolgenfelder verfügbare Operatoren

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
beginnt mit	[Kurzbeschreibung] [beginnt mit] [SAP]	STARTSWITH	short_descriptionSTARTSWITHSAP	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „SAP“ am Anfang

Automatische Übersetzung

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

Für Zeichenfolgenfelder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				des Werts für das Feld **Kurzbeschreibung** stehen.
endet mit	[Kurzbeschreibung] [endet mit] [Ausfall]	• % • ENDSWITH	short_descriptionENDSWITHAusfall	Alle Datensätze, in denen am Ende des Werts für das Feld „**Kurzbeschreibung**“ die Zeichenfolge „Ausfall“ steht.
enthält	[Kurzbeschreibung] [enthält] [SAP]	• * • WIE	short_descriptionLIKESAP	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „SAP“ an beliebiger Stelle im Wert für das Feld **Kurzbeschreibung** vorkommen.
enthält nicht	[Kurzbeschreibung] [enthält nicht] [SAP]	• !* • NICHT WIE	short_descriptionNOTLIKESAP	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „SAP“ an keiner Stelle im Wert für das Feld **„Kurzbeschreibung“** vorkommen.
ist	[Kurzbeschreibung] [ist] [Netzwerkspeicher nicht verfügbar]	=	short_description=Netzwerkspeicher nicht verfügbar	Alle Datensätze, in denen in der **Kurzbeschreibung** nichts anderes als „Netzwerkspeicher ist nicht verfügbar“ angegeben ist.
ist nicht	[Kurzbeschreibung] [ist nicht] [Netzwerkspeicher nicht verfügbar]	!=	short_description!=Netzwerkspeicher nicht verfügbar	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld **Kurzbeschreibung** etwas anderes als „Netzwerkspeicher nicht verfügbar“ enthält.
ist leer	[Kurzbeschreibung] [ist leer]	IST leer	short_descriptionISEMPTY	Alle Datensätze, in denen im Feld **Kurzbeschreibung**

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

Für Zeichenfolgenfelder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				kein Wert angegeben ist.
ist nicht leer	[Kurzbeschreibung] [ist nicht leer]	]SNOTEMPTY	short_description]SNOTEMPTY	Alle Datensätze, in denen im Feld **Kurzbeschreibung** ein Wert angegeben ist.
ist irgendetwas	[Kurzbeschreibung] [ist beliebig]	]ALLES	short_description]ALLES	Alle Datensätze, in denen das Feld **Kurzbeschreibung** eines der folgenden Elemente ist: • beliebiger Wert • leer • NULL
ist leere Zeichenfolge	[Kurzbeschreibung] [ist leere Zeichenfolge]	]LEEREZeichenfolge	short_description]EMPTYSTRING	Alle Datensätze, in denen im Feld **Kurzbeschreibung** kein Wert angegeben ist.
weniger als oder gleich	[Kurzbeschreibung] [kleiner als oder gleich] [s]	]<=	short_description]<=s	Alle Datensätze, in denen die Zeichenfolge im Feld **Kurzbeschreibung** eine der folgenden Zeichenfolgen ist: • Der erste Buchstabe ist ein beliebiger Buchstabe zwischen „a“ und „s“. • Der genaue Wert ist „s“.
größer als oder gleich	[Kurzbeschreibung] [größer als oder gleich] [s]	]>=	short_description]>=s	Alle Datensätze, in denen die Zeichenfolge im Feld

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

Für Zeichenfolgenfelder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				Kurzbeschreibung eine der folgenden Zeichenfolgen ist: • Der erste Buchstabe ist ein beliebiger Buchstabe zwischen „s“ und „z“ • Der genaue Wert ist „s“.
zwischen	[Kurzbeschreibung] [zwischen] [q] und [t]	BETWEEN	short_descriptionBETWEENq@t	Alle Datensätze, in denen der erste Buchstabe im Feld „ **Kurzbeschreibung** “ „q“, „r“, „s“ oder „t“ lautet.
ist gleich	[Kurzbeschreibung] [ist gleich] wie [Beschreibung]	SAMEAS	short_descriptionSAMEASdescription	Alle Datensätze, in denen übereinstimmende Werte für die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** vorhanden sind.
ist anders	[Kurzbeschreibung] [ist anders] als [Beschreibung]	NSAMEAS	short_descriptionNSAMEASdescription	Alle Datensätze, in denen unterschiedliche Werte für die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** vorhanden sind.

Für Referenzfelder verfügbare Operatoren

Für Referenzfelder verfügbare Operatoren

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
ist	[Anrufer] [ist] [Don Goodliffe]	=	caller_id = 9ee1b13dc6112271007f9d0ed1b69cd0	Alle Datensätze, in denen der

Automatische Übersetzung

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

Für Referenzfelder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				Anrufer niemand anderes als Dr. Goodliffe ist.
ist nicht	[Anrufer][ist nicht][Don Goodliffe]	!=	caller_id!=9ee1b13dc611227100e7ed0efdb69cd0	Alle Datensätze, Feld **„Anrufer“** von einem beliebigen Anwenderdatensatz außer „Don Goodliffe“ ausgefüllt wird.
ist leer	[Anrufer][ist leer]	IST leer	caller_idISEMPTY	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Anrufer“** keinen Wert enthält.
ist nicht leer	[Anrufer][ist nicht leer]	ISNOTEMPTY	caller_idISNOTEMPTY	Alle Datensätze, in denen im Feld **„Anrufer“** ein Wert angegeben ist.
beginnt mit	[Anrufer][beginnt mit][Don]	STARTSWITH	caller_idSTARTSWITHDon	Alle Datensätze, in denen der Name im Feld „ **Anrufer** “ mit „Don“ beginnt.
endet mit	[Anrufer][endet mit][liffe]	• % • ENDSWITH	caller_idENDSWITHliffe	Alle Datensätze, in denen der Name im Feld „ **Anrufer** “ am Ende mit den Buchstaben „liffe“ versehen ist.
enthält	[Anrufer][enthält][ein]	• * • WIE	caller_idLIKEon	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „on“ an beliebiger Stelle im Namen für das Feld **„Anrufer“** vorkommen.
enthält nicht	[Anrufer][enthält nicht][ein]	• !* • NICHTLIKE	caller_idNOT LIKEon	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „on“ an keiner Stelle im Namen für das

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

Für Referenzfelder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				Feld **„Anrufer“** vorkommen.
ist irgendetwas	[Anrufer] [ist irgendetwas]	ALLES	caller_idANYTHING	Alle Datensätze, in denen das Feld **Anrufer** eines der folgenden Elemente enthält: • beliebiger Wert • leer • NULL
ist gleich	[Anrufer] [ist gleich] mit [Zugewiesen an]	SAMEAS	caller_idSAMEassigned_to	Alle Datensätze, in denen in den Feldern **Anrufer** und **Zugewiesen an auf** den gleichen Benutzerdatensatz verwiesen wird.
ist anders	[Anrufer] [ist anders] als [Zugewiesen an]	NSAMEAS	caller_idNSAMEASassigned_to	Alle Datensätze, in denen die Benutzerdatensätze in den Feldern **„Anrufer“** und **„Zugewiesen an“** nicht übereinstimmen.
ist leere Zeichenfolge	[Anrufer] [ist leere Zeichenfolge]	LEEREZeichenfolge	caller_idEMPTYSTRING	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Anrufer“** keinen Wert enthält.
ist (dynamisch)	[Anrufer] [ist (dynamisch)] [Ich]	DYNAMISCH	caller_idDYNAMIC3f4b3de9655f12e00a9ad2572f2b47	Alle Datensätze, in denen Ihr Benutzerdatensatz das Feld **Anrufer** ausfüllt.
befindet sich in der Hierarchie	[Manager] [befindet sich in der Hierarchie] [Organisationshierarchie] und beginnt bei [Don Goodliffe],	IN_HIERARCHY	managerIN_HIERARCHY1d0fc0f23f5d2505bd0bd88	Alle Datensätze in der gesamten Organisationshierarchie, in denen der Manager David Goodliffe oder ein Anwender

Automatische Übersetzung

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

Für Referenzfelder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
	was [Enthalten] ist.			ist, der seinem Vorgänger unterstellt ist.
befindet sich in der Hierarchie (dynamisch)	[Manager] [befindet sich in der Hierarchie (dynamisch)] [Organisationshierarchie] beginnend bei [Mich], was [Enthalten] ist	IN_HIERARCHIE_DYNAMISCH	manager IN_HIERARCHIE_DYNAMISCH fad0fa0f93f5d250	in der gesamten Organisationshierarchie, in denen Sie oder ein Ihnen unterstellter Benutzer der Manager sind. **Hinweis:** Bevor Sie diesen Operator verwenden können, muss eine Datensatzhierarchie zwischen zugehörigen Datensätzen in derselben Tabelle eingerichtet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Hierarchische Abfragen werden erstellt.

Hinweis: Nicht alle Operatoren sind für alle Referenztypen verfügbar. Je nachdem, welche Referenz Sie auswählen, wird möglicherweise eine kürzere Liste der Operatoren angezeigt.

Für Auswahlfelder verfügbare Operatoren, die Zeichenfolgen enthalten

Für Auswahlfelder verfügbare Operatoren, die Zeichenfolgen enthalten

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
ist	[Unterkategorie] [ist] [E-Mail]	=	Unterkategorie = E-Mail	Alle Datensätze, in denen die

Automatische Übersetzung

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

Für Auswahlfelder verfügbare Operatoren, die Zeichenfolgen enthalten (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				Unterkategorie nichts anderes als **E-Mail**ist.
ist nicht	[Unterkategorie] [ist nicht] [E-Mail]	!=	Unterkategorie! =E-Mail	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Unterkategorie“** mit einem beliebigen Wert außer **E-Mail**gefüllt ist.
ist Bestandteil von	[Unterkategorie] [ist eine von] [DB2, MS SQL Server, Oracle]	IN	Unterkategorie INdb2, SQL Server, Oracle	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Unterkategorie“** mit einem der folgenden Werte gefüllt ist: • DB2 • MS SQL-Server • Oracle
ist nicht Bestandteil von	[Unterkategorie] [gehört nicht zu] [DB2, MS SQL Server, Oracle]	NOT IN	UnterkategorieNOT INdb2,SQL Server,Oracle	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Unterkategorie“** mit einem beliebigen Wert außer den folgenden Werten gefüllt ist: • DB2 • MS SQL-Server • Oracle
enthält	[Unterkategorie] [enthält] [Em]	WIE	UnterkategorieLIKEEm	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „Em“ an beliebiger Stelle im Wert für das Feld **„Unterkategorie“** vorkommen.
beginnt mit	[Unterkategorie] [beginnt mit] [Em]	STARTSWITH	UnterkategorieSTARTSWITHEm	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „Em“

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

Für Auswahlfelder verfügbare Operatoren, die Zeichenfolgen enthalten (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				am Anfang des Werts für das Feld **„Unterkategorie“** stehen.
endet mit	[Unterkategorie] [endet mit][il]	• % • ENDSWITH	UnterkategorieENDSWITHil	Alle Datensätze, in denen am Ende des Werts für das Feld „ **Unterkategorie“** die Zeichen „il“ stehen.
enthält nicht	[Unterkategorie] [enthält nicht] [Em]	NICHTLIKE	UnterkategorieNICHTLIKEEM	Alle Datensätze, in denen die Zeichen „Em“ an keiner Stelle im Wert für das Feld **„Unterkategorie“** vorkommen.
ist irgendetwas	[Unterkategorie] [ist beliebig]	ALLES	Unterkategorie ALLES	Alle Datensätze, in denen das Feld **Unterkategorie** eines der folgenden ist: • beliebiger Wert • leer • NULL
ist gleich	[Unterkategorie] [ist gleich] wie [Kategorie]	SAMEAS	UnterkategorieSAMEASKategorie	Alle Datensätze, in denen übereinstimmende Werte für die Felder **„Unterkategorie“** und **„Kategorie“** vorhanden sind.
ist anders	[Unterkategorie] [ist anders] als [Kategorie]	NSAMEAS	UnterkategorieNSAMEASKategorie	Alle Datensätze, in denen unterschiedliche Werte für die Felder **„Unterkategorie“** und **„Kategorie“** vorhanden sind.

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

Verfügbare Operatoren für Auswahlfelder, die Ganzzahlen enthalten

Verfügbare Operatoren für Auswahlfelder, die Ganzzahlen enthalten

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
ist	[Auswirkung][ist][1 – Hoch]	=	Auswirkung = 1	Alle Datensätze, in denen der Wert im Feld **„Auswirkung“** nichts anderes als **1 – Hoch**ist.
ist nicht	[Auswirkung][ist nicht][1 – Hoch]	!=	Auswirkung!=1	Alle Datensätze, in denen der Wert im Feld **„Auswirkung“** etwas anderes als **„1 – Hoch“**ist.
ist Bestandteil von	[Auswirkung][ist eine(r) von][1 – Hoch, 2 – Mittel]	IN	ImpactIN1,2	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Auswirkung“** mit einem der folgenden Werte gefüllt ist: • **1 - Hoch** • **2 - Mittel**
ist nicht Bestandteil von	[Auswirkung][ist kein Bestandteil][1 – Hoch, 2 = Mittel]	NOT IN	AuswirkungNICHT IN1,2	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Auswirkung“** mit einem beliebigen Wert außer den folgenden Werten gefüllt ist: • **1 - Hoch** • **2 - Mittel**
ist leer	[Auswirkung][ist leer]	LEER	ImpactISTLEER	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Auswirkung“** keinen Wert aufweist.
ist nicht leer	[Auswirkung][ist nicht leer]	HINWEISLEER	ImpactISNOTEMPTY	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Auswirkung“**

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

Verfügbare Operatoren für Auswahlfelder, die Ganzzahlen enthalten (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				einen Wert enthält.
weniger als	[Auswirkung] [weniger als] [2 – Mittel]	<	Auswirkung <2	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Auswirkung“** den Wert **„1 – Hoch“**aufweist.
größer als	[Auswirkung] [größer als] [2 – Mittel]	>	Auswirkung> 2	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Auswirkung** “ den Wert **3 – Niedrig**aufweist
weniger als oder gleich	[Auswirkung] [kleiner als oder gleich] [2 – Mittel]	<=	Auswirkung <= 2,	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Auswirkung“** einen Wert von **1 – Hoch** oder **2 – Mittel**aufweist.
größer als oder gleich	[Auswirkung] [größer als oder gleich] [2 – Mittel]	>=	Auswirkung>=2	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Auswirkung“** einen Wert von **2 – Mittel** oder **3 – Niedrig**aufweist.
zwischen	[Auswirkung] [zwischen] [1 – Hoch] und [3 – Niedrig]	BETWEEN	ImpactBETWEEN1@2	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Auswirkung“** einen der folgenden Werte aufweist: • **1 - Hoch** • **2 - Mittel** • **3 - Niedrig** .
ist irgendetwas	[Auswirkung] [ist beliebig]	ALLES	Auswirkungen auf ALLES	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Auswirkung“** eines der folgenden ist:

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

Verfügbare Operatoren für Auswahlfelder, die Ganzzahlen enthalten (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				• beliebiger Wert • leer • NULL
ist gleich	[Auswirkung] [ist gleich] wie [Dringlichkeit]	SAMEAS	ImpactSAMEASUrgency	Alle Datensätze, in denen übereinstimmende Werte für die Felder **„Auswirkung“** und **„Dringlichkeit“** vorhanden sind.
ist anders	[Auswirkung] [ist anders] als [Dringlichkeit]	NSAMEAS	ImpactNSAMEAUrgency	Alle Datensätze, in denen unterschiedliche Werte für die Felder **„Auswirkung“** und **„Dringlichkeit“** vorhanden sind.

Hinweis: Die Operatoren „kleiner als oder gleich“ und „größer als oder gleich“ werden für Ganzzahlfelder im Bedingungsgenerator nicht unterstützt. Verwenden Sie stattdessen eine geskriptete Bedingung.

Für Datums-/Uhrzeit-Felder verfügbare Operatoren

Für Datums-/Uhrzeit-Felder verfügbare Operatoren

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
am	[SLA fällig] [am] [Heute]	ONToday	sla_dueONToday@javascript:gs.daysAgoStart(0)@ja	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld **SLA fällig** mit dem heutigen Datum übereinstimmt.
nicht am	[SLA fällig] [nicht am] [Heute]	NOTONHeute	sla_dueNOTONToday@javascript:gs.daysAgoStart(0	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld **„SLA fällig“** ein anderes Datum als „Heute“ ist.

Automatische Übersetzung

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

Für Datums-/Uhrzeit-Felder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
vor	[SLA fällig][vor][Heute]	<	sla_due	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld **SLA fällig** ein beliebiges Datum vor dem heutigen Tag ist.
um oder vor	[SLA fällig][um oder vor][Heute]	<=	sla_due<=javascript:gs.daysAgoEnd(0)	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld **SLA fällig** einer der folgenden ist: • beliebiges Datum vor dem heutigen Tag • Heute
nach	[SLA fällig][nach][Heute]	>	sla_due>javascript:gs.daysAgoEnd(0)	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld **„SLA fällig“** ein beliebiges Datum nach dem heutigen Tag ist.
um oder nach	[SLA fällig][um oder nach][Heute]	>=	sla_due>=javascript:gs.daysAgoStart(0)	Alle Datensätze, in denen der Datumswert für das Feld **SLA fällig** einer der folgenden Werte ist: • Heute • an einem beliebigen Datum nach dem heutigen Tag
zwischen	[SLA fällig][zwischen][Gestern] und [Heute]	BETWEEN	sla_dueBETWENjavascript:gs.daysAgoStart(1)@javascript:gs.daysAgoEnd(0)	Alle Datensätze, in denen der Wert für das Feld **SLA fällig** entweder das gestrige

Automatische Übersetzung

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

Für Datums-/Uhrzeit-Felder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				Datum oder das heutige Datum ist.
Trend (an oder danach)	[SLA fällig] [Trend] [am oder nach] [Montag]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('d	Alle Datensätze, in denen das Datum im Feld **„SLA fällig“** an einem beliebigen Wochentag außer Sonntag ist.
Trend (auf oder vor)	[SLA fällig] [Trend] [am oder vor dem] [Montag]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('d	Alle Datensätze, in denen das Datum im Feld **„SLA fällig“** entweder ein Sonntag oder ein Montag ist.
Trend (nach)	[SLA fällig] [Trend] [nach] [Montag]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('d	Alle Datensätze, in denen das Datum im Feld **„SLA fällig“** an einem beliebigen Wochentag außer Sonntag oder Montag angegeben ist.
Trend (vor)	[SLA fällig] [Trend] [vor] [Montag]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('d	Alle Datensätze, in denen das Datum im Feld **„SLA fällig** “ ein Sonntag ist.
Trend (ein)	[SLA fällig] [Trend] [am] [Montag]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('d	Alle Datensätze, in denen das Datum im Feld **„SLA fällig** “ auf einem Montag steht.
relativ (nach)	[SLA fällig] [relativ] [nach] [1] [Stunden] [vor]	RELATIVEgt	sla_dueRELATIVEgt@javascript:g	Alle Datensätze, in denen die Zeit im Feld **„SLA fällig“** nicht mehr als eine Stunde vor der von Ihnen

Automatische Übersetzung

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

Für Datums-/Uhrzeit-Felder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				eingegebenen Zeit liegt.
relativ (vor)	[SLA fällig] [relativ] [vor] [1] [Stunden] [vor]	RELATIVELT	sla_dueRELATIVELT@hour@1	Alle Datensätze, in denen die Zeit im Feld **„SLA fällig“** weniger als eine Stunde vor der von Ihnen eingegebenen Zeit liegt.
ist leer	[SLA fällig] [ist leer]	IST leer	sla_dueISEMPTY	Alle Datensätze, in denen das Feld **„SLA fällig“** keinen Wert enthält.
ist nicht leer	[SLA fällig] [ist nicht leer]	ISNOTEMPTY	sla_dueISNOTEMPTY	Alle Datensätze, in denen die **SLA fällig** mit einem beliebigen Wert gefüllt ist.
ist irgendetwas	[SLA fällig] [ist irgendetwas]	ALLES	sla_dueANYTHING	Alle Datensätze, in denen das Feld **SLA fällig** eines der folgenden ist: • beliebiger Wert • leer • NULL
ist gleich	[Fälliges SLA] [ist gleich] wie [Fällige Aktivität]	SAMEAS	sla_dueSAMEASactivity_due	Alle Datensätze, in denen übereinstimmende Werte für die Felder **SLA fällig** und **Aktivität fällig** vorhanden sind.
ist anders	[Fälliges SLA] [ist anders] als [Fällige Aktivität]	NSAMEAS	sla_dueNSAMEASactivity_due	Alle Datensätze, in denen unterschiedliche Werte für die Felder **SLA fällig** und **Aktivität fällig** vorhanden sind.

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

Für Datums-/Uhrzeit-Felder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
ist mehr als	[SLA fällig][ist mehr als][1][Tage][vor][fällige Aktivität]	MEHR ALS	sla_dueMORETHANactivity_due@day@before@1	Alle Datensätze, in denen der Datumswert für das Feld **SLA fällig** zwei oder mehr Tage vor dem Datum im Feld **Fällige Aktivität** liegt.
kleiner als	[SLA fällig][ist kleiner als][3][Tage][vor][Fällige Aktivität]	WENIGER ALS	sla_dueLESSTHANactivity_due@day@before@3	Alle Datensätze, in denen der Datumswert für das Feld **„SLA fällig“** nicht mehr als drei Tage vor dem Datum im Feld „ **Aktivität fällig“** liegt.

Für numerische Felder verfügbare Operatoren

Für numerische Felder verfügbare Operatoren

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
ist	[Anzahl Neuzuweisungen][ist][0]	=	reassignment_count = 0	Alle Datensätze, in denen die **Anzahl der Neuzuweisungen** nichts anderes als **0** ist.
ist nicht	[Anzahl Neuzuweisungen][ist nicht][0]	!=	reassignment_count =0	Alle Datensätze, in denen der Wert für die **Anzahl der Neuzuweisungen** eine beliebige Zahl außer **0** ist.
ist leer	[Anzahl Neuzuweisungen][ist leer]	LEER	reassignment_countISEMPTY	Alle Datensätze, in denen im Feld **Anzahl der Neuzuweisungen** kein Wert angegeben ist.
ist nicht leer	[Anzahl Neuzuweisungen][ist nicht leer]	HINWEISLEER	reassignment_countISNOTEMPTY	Alle Datensätze, in denen im Feld Anzahl **der Neuzuweisungen**

Automatische Übersetzung

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

Für numerische Felder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				eine beliebige Zahl angegeben ist.
weniger als	[Anzahl Neuzuweisungen] [weniger als] [2]	<	reassignment_count <2	Alle Datensätze, in denen der Wert im Feld **„Anzahl der Neuzuweisungen“** eine beliebige Zahl kleiner (aber nicht gleich) **2** ist.
größer als	[Anzahl Neuzuweisungen] [größer als] [2]	>	reassignment_count >2	Alle Datensätze, in denen der Wert im Feld **„Anzahl der Neuzuweisungen“** eine beliebige Zahl größer (aber nicht gleich) **2** ist.
weniger als oder gleich	[Anzahl der Neuzuweisungen] [kleiner als oder gleich] [2]	<=	reassignment_count <= 2	Alle Datensätze, in denen der Wert im Feld **„Anzahl der Neuzuweisungen“** einer der folgenden Werte ist: • eine Zahl kleiner als 2 • 2
größer als oder gleich	[Anzahl Neuzuweisungen] [größer als oder gleich] [2]	>=	reassignment_count >= 2	Alle Datensätze, in denen der Wert im Feld **„Anzahl der Neuzuweisungen“** einer der folgenden Werte ist: • 2 • eine Zahl größer als 2
zwischen	[Anzahl der Neuzuweisungen]	BETWEEN	reassignment_count BETWEEN 1@2	Alle Datensätze, in denen die

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

Für numerische Felder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
	[zwischen][1] und [3]			Zahl in der **Anzahl der Neuzuweisungen** entweder 1, 2 oder 3 ist.
ist irgendetwas	[Anzahl Neuzuweisungen] [ist beliebig]	ALLES	reassignment_count_ALLES	Alle Datensätze, in denen das Feld **Anzahl der Neuzuweisungen** eines der folgenden Felder ist: • beliebiger Wert • leer • NULL
ist gleich	[Anzahl der Neuzuweisungen] [ist gleich] wie [Anzahl Wiederöffnung]	SAMEAS	reassignment_count_SAMEAS	Alle Datensätze, in denen für die Felder **Anzahl der Neuzuweisungen** und **Anzahl Wiederöffnung** übereinstimmende Nummern vorhanden sind.
ist anders	[Anzahl der Neuzuweisungen] [ist anders] als [Anzahl Wiederöffnung]	NSAMEAS	reassignment_count_NSAMEAS	Alle Datensätze, in denen sich die Werte in den Feldern **Anzahl der Neuzuweisungen** und **Anzahl der Wiedereröffnungen** unterscheiden.
größer als Feld	[Anzahl Neuzuweisung] [größer als Feld][Anzahl Wiederöffnung]	GT_FIELD	reassignment_count_GT_FIELD	Alle Datensätze, in denen die Zahl im Feld „ **Anzahl der Neuzuweisungen“** größer (aber nicht gleich) der Zahl im Feld **„Anzahl Wiederöffnung“** ist.

Automatische Übersetzung

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

Für numerische Felder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
kleiner als Feld	[Anzahl Neuzuweisung] [weniger als Feld] [Anzahl Wiederöffnung]	LT_FIELD	reassignment_count_LT_FIELDreopen_count	ALLE Datensätze, in denen die Anzahl im Feld **Anzahl der Neuzuweisungen** kleiner als (aber nicht gleich) der Anzahl im Feld **Wiederöffnung** ist.
größer oder gleich Feld	[Anzahl Neuzuweisungen] [größer als oder gleich Feld] [Anzahl Wiederöffnung]	GT_ODER_GLEICH_FELD	reassignment_count_GT_ODER_GLEICH_FIELDreopen_	ALLE Datensätze, in denen die Zahl im Feld **„Anzahl der Neuzuweisungen“** eine der folgenden ist: • größer als die Zahl im Feld **Anzahl Wiederöffnung** • entspricht der Zahl im Feld **Anzahl Wiederöffnung**
kleiner als oder gleich Feld	[Anzahl der Neuzuweisungen] [kleiner als oder gleich Feld] [Anzahl Wiederöffnung]	LT_ODER_GLEICH_FELD	reassignment_count_LT_ODER_GLEICH_FIELDreopen_co	ALLE Datensätze, in denen die Zahl im Feld **„Anzahl der Neuzuweisungen“** eine der folgenden ist: • kleiner als die Zahl im Feld **Anzahl Wiederöffnung** • entspricht der Zahl im Feld **Anzahl Wiederöffnung**

Automatische Übersetzung

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

Für boolesche Felder verfügbare Operatoren

Für boolesche Felder verfügbare Operatoren

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
ist	[Aktiv] [ist] [true]	=	active=true	Alle Datensätze, in denen das Feld **Aktivauf True gesetzt**ist.
ist nicht	[Aktiv] [ist nicht] [wahr]	!=	active!=true	Alle Datensätze, in denen das Feld **Aktiv** auf **False**, leer oder NULL festgelegt ist.
ist leer	[Aktiv] [ist leer]	IST leer	activeISempty	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Aktiv“** keinen Wert enthält.
ist nicht leer	[Aktiv] [ist nicht leer]	ISNOTEMPTY	activeISNOTEMPTY	Alle Datensätze, in denen das Feld **Aktiv** entweder **Wahr** oder **Falsch**lautet.
ist irgendetwas	[Aktiv] [ist beliebig]	ALLES	activeAnything	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Aktiv“** eines der folgenden ist: • wahr • falsch • leer • NULL
ist gleich	[Aktiv] [ist gleich] wie [SLA eingehalten]	SAMEAS	activeSAMEA_sla	Alle Datensätze, in denen übereinstimmende Werte für die Felder **Aktiv** und **SLA eingehalten** vorhanden sind.
ist anders	[Aktiv] [ist anders] als [SLA festgelegt]	NSAMEAS	activeNSAMEA_sla	Alle Datensätze, in denen unterschiedliche Werte für die Felder **„Aktives** SLA“ und

Automatische Übersetzung

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

Für boolesche Felder verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				„Eingehaltenes SLA“ vorhanden sind.

Für E-Mail-Benachrichtigungen verfügbare Operatoren

Für E-Mail-Benachrichtigungen verfügbare Operatoren

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
Changes	[Status][ändert sich]	VALCHANGES	stateVALCHANGES	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Status“** aktualisiert wird.
Changes von	[Status][ändert sich von][Warten auf Benutzerinformationen]	CHANGESFROM	stateCHANGESFROM4^EQ	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Status“** auf einen anderen Wert aktualisiert wird, nachdem zuvor **Warten auf Benutzerinformationen angezeigt** wurde.
Changes an	[Status] [ändert sich in][Wartet auf Benutzerinformationen]	CHANGESTO	stateCHANGESTO4^EQ	Alle Datensätze, in denen das Feld **„Status“** auf **„Warten auf Anwenderinformationen“** aktualisiert wird, nachdem es zuvor ein anderer Wert war.

Für Tags verfügbare Operatoren

Für Tags verfügbare Operatoren

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
haben	[Tag][haben] [Aktivste]	=	sys_tags.6c361e1247133100f47563dbb9a7135 = 6c361e1247133100f47563dbb9a7135	Alle Datensätze, die das **Tag** enthalten.
verfügt nicht	[Tag][hat nicht] [Aktivste]	HAT KEINE	sys_tags.6c361e1247133100f47563dbb9a7135DOES	Alle Datensätze, die ein **Tag** enthalten, mit

Automatische Übersetzung

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

Für Tags verfügbare Operatoren (Fortsetzung)

Operator-Bezeichnung	Beispielbedingung	Entsprechender Abfrageoperator	Beispielanfrage	Beispielausgabe
				Ausnahme des im Wertfeld genannten Tags.
excluding	[Tag][ohne] [Aktivste]	AUSGESCHLOSSEN	sys_tags.6c361e124[illegible]db9a7135AUSSG	mit und ohne **Tag**, mit Ausnahme des im Wertfeld genannten Tags.

Aktivieren oder deaktivieren Sie ein Anwendungsmenü oder Modul

Sie können Anwendungsmenüs oder Module im Anwendungsnavigator aktivieren (anzeigen) oder deaktivieren (ausblenden).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Anwendungsmenüelemente, die als schreibgeschützt markiert sind, über eine Schutzrichtlinie verfügen oder sich in einem privaten Bereich befinden, können nicht aktualisiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**.
2. Wenn Sie ein Anwendungsmenü aktivieren, klicken Sie in den Breadcrumbs auf **Alle**, um sowohl aktive als auch inaktive Anwendungsmenüs anzuzeigen (Standardfilterbedingung entfernen).
3. Klicken Sie auf den gewünschten Titel.
   Der Datensatz des Anwendungsmenüs wird geöffnet, und die zugehörige Liste **„Module“** zeigt die Module an, die im Anwendungsnavigator angezeigt werden.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Anwendungsmenü und die Module nach Bedarf.

Option	Bezeichnung
Aktivieren oder deaktivieren Sie ein bestimmtes Modul in der Anwendung	**a.** Doppelklicken Sie auf das Feld **Aktiv** neben dem Modulnamen in der zugehörigen Liste **„Module“**. **b.** Setzen Sie **Aktiv** auf **Wahr** (Anzeigen) oder **Falsch** (Verbergen).
Aktivieren oder deaktivieren Sie mehrere Module gleichzeitig	**a.** Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Modulnamen. **b.** Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen-die Option Change aktiver Status** aus.
Gesamtes Anwendungsmenü (z. B. Incident oder Servicekatalog) aktivieren oder deaktivieren	Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

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

Option	Bezeichnung
Beschränken Sie das Anwendungsmenü auf bestimmte Rollen	Verwenden Sie das Feld **Rollen**.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Wenn Sie Anwendungsmenüs oder -module ändern, wird der Anwendungsnavigator automatisch aktualisiert, um die Änderungen anzuzeigen.

Tags

Tags sind Textbezeichnungen, die Sie Elementen wie Datensätzen und Seiten zuordnen können. Mit Tags können Sie die Elemente gruppieren und organisieren. Tags können für jeden Anwender sichtbar sein (global), nur für bestimmte Gruppen oder Anwender sichtbar sein (freigegeben) oder für einen einzelnen Anwender sichtbar sein (privat).

Tags werden in der Tag-Tabelle [label] gespeichert. Um Tags in einer Liste anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Tags** oder **Selfservice** > **Meine Tags**.

Tag-Freigabeebenen

Mit der Tag-Freigabeebene können andere Benutzer das Tag verwenden. Die Einstellung **Sichtbar nach** für ein Tag steuert die Freigabeebene.

Freigabeebene	Beschreibung
Ich	**Privates** Tag, nur für den Besitzer sichtbar.
Gruppen und Anwender	**Freigegebenes** Tag, sichtbar für den Besitzer und bestimmte Gruppen oder Benutzer.
Jeden	**Globales** Tag, für alle sichtbar. Diese Option ist für Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „tags_admin“ verfügbar.

Tag-Namenskonflikte

Konflikte können auftreten, wenn mehrere Tags denselben Namen haben.

- Wenn ein privates Tag und ein gemeinsam genutztes oder globales Tag denselben Namen haben, fügt das System **[private]** an den Namen des privaten Tags an. Beispiel: **Beispiel-Tag [private]**.
- Es können nicht mehrere freigegebene oder globale Tags mit demselben Namen vorhanden sein. Wenn ein Benutzer versucht, ein freigegebenes oder globales Tag mit einem bereits verwendeten Namen zu erstellen, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und das System verhindert, dass das Tag gespeichert wird.

Tags werden verwaltet

Wenn Sie über eine Administratorrolle verfügen, können Sie alle Tags konfigurieren und verwalten, und zwar auch Tags, die von anderen Benutzern erstellt wurden. Sie können auch Benachrichtigungen, automatische Zuweisungen und Zing-Indexierung für Tags konfigurieren.

Für diese administrativen Aufgaben müssen Sie über die Rolle „tags_admin“ verfügen.

Erstellen Sie ein Tag aus der Liste „Tags“.

Sie können ein Tag direkt aus der Liste „Tags“ erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: tags_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tags** oder **Selfservice** > **Meine Tags**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Tag ein.
4. Wahlweise: Ändern Sie die Tag-Einstellungen.

Feld	Beschreibung
Besitzer	Gibt den Besitzer des Tags an. Anwender können den Besitz des Tags in eine andere Person ändern.
Typ	Gibt den Typ des Tags an. ◦ **Standard:** wird von Anwendern gesteuert, die Zugriff auf das Tag haben. Diese Anwender können Datensätze zum Tag hinzufügen oder daraus entfernen. ◦ **Aktivste:** Zeigt die Module an, auf die am häufigsten zugegriffen wird. Wird automatisch vom System verwaltet. Es gibt keine maximale Dauer, für die ein Modul am aktivsten bleiben kann. ◦ **Neueste:** zeigt die zuletzt aufgerufenen Module an und wird automatisch vom System verwaltet. ◦ **Aktivster Datensatz:** zeigt die am häufigsten angezeigten Datensätze an und wird automatisch vom System verwaltet. Es gibt keine maximale Dauer, für die ein Datensatz aktiv bleiben kann. ◦ **Neuester Datensatz:** Zeigt die zuletzt angezeigten Datensätze an und wird automatisch vom System verwaltet. Auf der Seite „Dokumente mit Tags“ werden nur Tags der Datensatztypen „ **Standard“** oder **„Aktuellste“** angezeigt.
Sichtbar für	Gibt die Freigabeebene an. Standardmäßig sind Tags nur für den Anwender (**ich**) sichtbar, Sie können jedoch Tags für **Gruppen und Anwender**freigeben. Anwender mit der Rolle „tags_admin“ sind die einzigen Anwender, die globale Tags erstellen können, die für **„Jeder“**freigegeben sind.
Aktiv	Gibt an, ob das Tag aktiviert oder deaktiviert ist.

Bearbeiten Sie Tags im Tag-Modul

Im Modul Tags können Sie alle Tags bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: tags_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Bei Tag-Namen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und sie dürfen keine Interpunktion enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tags**.
2. Öffnen Sie ein Tag.

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

3. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Tags für die automatische Zuweisung

Konfigurieren Sie das System so, dass Datensätzen automatisch ein Tag zugewiesen wird, die den im Tag-Datensatz definierten Bedingungen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: tag_admin. Damit Benutzer mit der Rolle „tags_admin“ Bedingungen für Bezeichnungen erstellen können, müssen Sie jedoch die folgenden ACLs erstellen. Das Erstellen von ACLs erfordert die erhöhte Rolle security_admin. Fügen Sie „tags_admin“ als erforderliche Rolle für jede ACL hinzu. Weitere Informationen zum Erstellen einer ACL finden Sie unter ACL-Regel erstellen .

Für die Rolle „tags_admin“ erforderliche ACLs

Name	Vorgang
label_table	gelesen
label_table	Schreiben
label_table	Erstellen
label_auto	gelesen
label_auto	Schreiben
label_auto	Erstellen
(Optional) label_table	delete
(Optional) label_auto	delete

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie automatisch zugewiesene Tags, um Incidents mit hoher Dringlichkeit, überfällige Incidents, abgebrochene Changes oder andere Datensätze zu gruppieren. Das System weist das Tag automatisch Datensätzen zu, die den Kriterien entsprechen, und entfernt das Tag aus Datensätzen, die nicht mehr den Kriterien entsprechen.

Hinweis: Tags können nicht automatisch einem Datensatz zugewiesen werden, wenn seine Bedingung ein Dot-Walking-Feld enthält.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tags**.
2. Öffnen Sie das Tag, das Sie automatisch zuweisen möchten.
3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass die eingebettete Liste **Bedingungen für Bezeichnungen** hinzugefügt wird.
4. Erstellen Sie eine Zeile in der Liste **Bedingungen für Bezeichnungen**.
5. Klicken Sie auf das Referenzsymbol in der Spalte **Tabelle**.
   Die Liste „Bezeichnungstabelle“ wird in einem Popup-Fenster geöffnet.
6. Klicken Sie auf **Neu**.
7. Geben Sie einen **Name**ein, wählen Sie eine **Tabelle**aus, und fügen Sie Bedingungen für die automatische Zuweisung des Tags hinzu.

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

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie auf das Häkchen-Symbol, um die neue Zeile zu speichern.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Benachrichtigungen für Datensätze mit Tags

Sie können das System so konfigurieren, dass eine Benachrichtigung gesendet wird, wenn ein Datensatz mit einem bestimmten Tag aktualisiert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: tags_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tags**.
2. Öffnen Sie ein Tag.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **„Bezeichnungseinträge“** den Datensatz, für den Sie Benachrichtigungen erhalten möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Notify onchange (** Bei Änderung benachrichtigen), um bei jeder Änderung des Datensatzes benachrichtigt zu werden.
5. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator **Notify wenn**, um die Bedingungen anzugeben, die zum Auslösen der Benachrichtigung erfüllt sein müssen.
6. Wählen Sie eine Geschäftsregel im Feld **Notify-Skript** aus.
7. Speichern Sie den Datensatz.

Konfigurieren Sie die Zing-Tag-Indexierung für die Textsuche

Die Zing-Textindizierung ist für Tags in Datensätzen verfügbar.

Vorbereitungen
Die Textindizierung muss für die Tabelle aktiviert sein, für die Sie Tags indizieren möchten. Anweisungen zu diesem Verfahren finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig indizieren die Textindizierungs- und Suchmaschine Zing keinen Tag-Text für die Suche. Sie können die Textindizierung von Tags für einzelne Tabellen aktivieren. Private Tags werden nie indiziert.

Wenn Sie die Textindizierung für die Tags einer Tabelle aktivieren, speichert Zing Suchdaten für die Tags in ihrem Textindex für diese Tabelle. Dadurch wird die Größe des Textverzeichnisses erhöht. Die genaue Erhöhung hängt von der Anzahl der indizierbaren Tags ab, die in den Datensätzen in der Tabelle vorhanden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon** und bearbeiten Sie den Wörterbucheintrag für die Tabelle, für die Sie die Tag-Indexierung aktivieren möchten.
   Der Wörterbucheintrag für eine Tabelle ist der Datensatz mit dem Namen der Tabelle als Wert für das **Tabellenfeld**, einem leeren Feld **für den Spaltennamen** und dem Wert für **den Typ**`Sammlung`.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Attribute“ **Neu**.

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

3. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ), um alle verfügbaren Attribute anzuzeigen.
4. Wählen Sie das Attribut **Textindex-Tags** (*text_index_tags*).
5. Geben Sie für den Attributwert eine der folgenden Optionen ein.

Option	Beschreibung
jeder_nur	Nur für alle Personen freigegebene Tags werden indiziert.
all_shared	Alle freigegebenen Tags (**Jeder**, **Gruppen und Anwender**) sind indiziert.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars „Wörterbucheintrag “ **Textindex generieren**, um die Tabelle neu zu indizieren.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie die Textindizierung für Tags in einer Tabelle aktiviert haben, werden Datensätze in der Tabelle neu indiziert, wenn eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird.

- Wenn Sie Tags hinzufügen oder entfernen
- Wenn Sie ein Tag ändern, sind weniger als 100 Datensätze betroffen. Wenn weitere Datensätze vorhanden sind, müssen Sie manuell neu indizieren.
- Wenn Sie eine gesamte Tabelle manuell neu indizieren (erforderlich nach der ersten Einrichtung der Tag-Indexierung).

Tags werden zugewiesen

Sie können Datensätzen aus dem Formular oder der Listenansicht Tags zuweisen. Sie können einer Homepage auch Tags hinzufügen. Mit Tags können Sie die Elemente gruppieren und organisieren.

Die Listenansicht bietet mehrere Möglichkeiten, Tags zuzuweisen. Sie können Tags mithilfe der Inline-Feldbearbeitung, des Aktionsmenüs, des Kontextmenüs oder des Symbols zum Bearbeiten von Tags zuweisen.

Hinweis: Bei Tag-Namen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und sie dürfen keine Interpunktion enthalten.

Weisen Sie mithilfe der Inline-Feldbearbeitung ein Tag aus der Listenansicht zu

Sie können einem Datensatz direkt in der Listenansicht ein oder mehrere Tags zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Zu einer Liste navigieren.
2. Personalisieren Sie die Liste, um die Spalte **Tags** anzuzeigen.
3. Klicken Sie in im Feld **Tag hinzufügen**.

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

4. Um ein vorhandenes Tag zuzuweisen, beginnen Sie mit der Eingabe des Tag-Namens, und wählen Sie das Tag aus der Liste aus.
5. Um ein Tag zu erstellen, geben Sie einen neuen Tag-Namen ein.

Ergebnisse
Das Tag wird dem Datensatz hinzugefügt.

Weisen Sie mithilfe des Aktionsmenüs ein Tag aus einer Liste zu

Sie können einem Datensatz mithilfe des Aktionsmenüs in einer Liste ein oder mehrere Tags zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur
1. Zu einer Liste navigieren.
2. Aktivieren Sie die Checkbox neben einem oder mehreren Datensätzen.
3. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen**aus.
4. Scrollen Sie zur Liste **Assign tag (Tag zuweisen)**.
5. Um ein vorhandenes Tag zuzuweisen, wählen Sie das aufgeführte Tag aus.
6. Um ein Tag zu erstellen, wählen Sie **Neu**aus, geben Sie den Tag-Namen ein, wählen Sie die Freigabeebene aus, und wählen Sie **Speichern**aus.

Ergebnisse
Das Tag wird dem Datensatz hinzugefügt.

Weisen Sie ein Tag über das Listenkontextmenü zu

Sie können ein oder mehrere Tags über das Listenkontextmenü zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur
1. Zu einer Liste navigieren.
2. Wählen und halten Sie einen Datensatz (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf).
3. Um ein vorhandenes Tag zuzuweisen, wählen Sie **Tag zuweisen** > **[Tag-Name]**.
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Tag zu erstellen.
   a. Auswahlvorgang **Tag zuweisen** > **Neues Tag**.
   a. Geben Sie einen neuen Tag-Namen ein, und wählen Sie die entsprechende Freigabeebene aus.
   a. Wählen Sie **Speichern**.

Weisen Sie ein Tag aus einem Formular zu

Sie können einem Datensatz über das Menü „Weitere Optionen“ im Formular-Header ein oder mehrere Tags zuweisen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Symbol „Weitere Optionen“ ( ) im Formular-Header.
3. Wählen Sie **Tag hinzufügen**aus.
4. Klicken Sie in im Feld **Tag hinzufügen**.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Weisen Sie ein vorhandenes Tag zu	Beginnen Sie mit der Eingabe des Tag-Namens, und wählen Sie das Tag aus.
Tag erstellen	Geben Sie einen neuen Tag-Namen ein.

Das Tag wird dem Datensatz hinzugefügt.

Tags werden bearbeitet

Sie können von Ihnen erstellte Tags in den Listen- und Formularansichten, im Modul **„Meine Tags“** und auf der Seite „Dokumente mit Tags“ bearbeiten. Sie können Tags auch aus dem Modul **Meine Tags** zusammenführen.

Hinweis: Bei Tag-Namen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und sie dürfen keine Interpunktion enthalten.

Bearbeiten Sie Tags in der Listenansicht

In der Listenansicht können Sie von Ihnen erstellte Tags bearbeiten.

Vorbereitungen
Personalisieren Sie die Liste, um die Spalte **Tags** anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste, die Datensätze enthält, die Sie zuvor mit Tags versehen haben.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Tag-Zielgruppe ( ) neben dem Tag-Namen.
   Das Dialogfeld „Tag-Details“ wird geöffnet.
3. Bearbeiten Sie das Feld **Name** nach Bedarf.
4. Wählen Sie eine Option für das Feld **Sichtbar für aus**, um die Freigabeebene festzulegen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Alle dem Tag zugeordneten Datensätze werden aktualisiert, um die Änderung widerzuspiegeln.

Bearbeiten Sie Tags in der Formularansicht

In der Formularansicht können Sie von Ihnen erstellte Tags bearbeiten.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz, den Sie mit Tags markiert haben.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der UI aus.
3. Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen ( ) im Formular-Header.
4. Wählen Sie das Symbol zum Bearbeiten der Tag-Zielgruppe ( ) neben dem Tag-Namen.
5. Bearbeiten Sie im Dialogfeld „Tag-Details“ das Feld **Name** nach Bedarf.
6. Bearbeiten Sie das Feld **Sichtbar für,** um die Freigabeebene festzulegen.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Alle dem Tag zugeordneten Datensätze werden aktualisiert, um die Änderung widerzuspiegeln.

Bearbeiten Sie Tags im Modul Meine Tags

Im Modul „My Tags“ (Meine Tags) können Sie die von Ihnen erstellten Tags bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Bei Tag-Namen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und sie dürfen keine Interpunktion enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Tags**.
2. Öffnen Sie ein Tag.
3. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Alle dem Tag zugeordneten Datensätze werden aktualisiert, um die Änderung widerzuspiegeln.

Bearbeiten Sie Tags auf der Seite „Dokumente mit Tags“.

Sie können Tags auf der Seite „Dokumente mit Tags“ bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Dokumente mit Tags**.
2. Wählen Sie **Tags bearbeiten**aus.
   Eine Liste der von Ihnen erstellten Tags wird angezeigt.
3. Öffnen Sie ein Tag.
4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Alle dem Tag zugeordneten Datensätze werden aktualisiert, um die Änderung widerzuspiegeln.

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

Tags zusammenführen

Sie können ein oder mehrere Tags mit einem anderen Tag zusammenführen. Wenn Sie beispielsweise Tag A mit Tag B zusammenführen, wird Tag A gelöscht, und alle zugehörigen Datensätze werden neu zu Tag B zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Ein Anwender mit der Rolle „admin“ oder „tags_admin“ kann jedes Tag mit einem anderen Tag zusammenführen.
Alle anderen Benutzer können von ihnen erstellte Tags mit für sie sichtbaren Tags zusammenführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Tags**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für jedes Tag, das Sie mit einem anderen Tag zusammenführen möchten.
3. Auswahlvorgang **Aktionen für ausgewählte Zeilen** > **Tags zusammenführen**.
4. Geben Sie das Tag ein, mit dem andere Tags zusammengeführt werden sollen.
5. Wählen Sie **OK**.

Mithilfe von Tags

Verwenden Sie Tags, um Datensätze zu filtern und Dokumente mit Tags anzuzeigen. Entfernen Sie ein Tag, wenn es nicht mehr nützlich ist.

Filtern Sie Datensätze nach Tags

Sie können Datensätze in einer Tabelle nach Tags filtern, auf die Sie Zugriff haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

Filtern Sie Datensätze auf eine der folgenden Arten nach Tags.

Option	Bezeichnung
Filtern Sie in der Formularansicht	Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen (ooo) und dann das Tag im Menü, das sich öffnet. Eine neue Registerkarte oder ein neues Fenster wird geöffnet und zeigt eine Liste der Datensätze an, die das Tag enthalten.
Filtern Sie in der Listenansicht mithilfe der Spalte **Tags**	Wählen Sie bei sichtbarer Spalte **„Tags“** den Tag-Namen aus. Wenn Sie zwei oder mehr Tags auswählen, werden die Tags zusammen mit dem AND-Operator gefiltert und Datensätze angezeigt, die alle ausgewählten Tags enthalten.
Filtern Sie in der Listenansicht mit dem Listenfilter	Wählen Sie das Symbol zum Anzeigen/Ausblenden von Filtern (

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

Option	Bezeichnung
	), wählen Sie **Tags** in der Feldliste aus, und geben Sie den Tag-Namen ein.

Zeigen Sie Dokumente mit Tags an

Auf der Seite „Dokumente mit Tags“ werden im Inhaltsrahmen kürzlich angezeigte Dokumente oder Dokumente mit Tags angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Administrator kann die Felder konfigurieren, die auf den mit Tags markierten Dokumentkarten angezeigt werden, indem er die mobile Ansicht der Aufgabe konfiguriert, z. B. die mobile Ansicht des Incident-Formulars. Wenn für die Seite keine mobile Ansicht verfügbar ist, wird der Datensatz auf die Standardansicht zurückgesetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Ansichten erstellen und löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Dokumente mit Tags**.
2. Wahlweise: Wählen Sie **Globale Tags anzeigen aus**, um globale Tags anzuzeigen.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Zeigen Sie die zuletzt angezeigten Dokumente an	Wählen Sie in der Sidebar **Neueste**.
Zeigen Sie Dokumente an, die einem Tag zugeordnet sind	Wählen Sie den Tag-Namen in der Sidebar aus.
Entfernt ein Tag aus einem Datensatz	Wählen Sie in der Ecke der Dokumentvorschau **x** aus.
Öffnen Sie das Formular für ein Dokument mit Tags	Wählen Sie den Titel der Dokumentvorschau aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entfernt ein Tag aus einem Datensatz

Es gibt viele Möglichkeiten, ein Tag aus einem Datensatz zu entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Hinweis: Jeder, dem Zugriff auf ein Tag gewährt wurde, kann das Tag einem Datensatz hinzufügen oder daraus entfernen.

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Entfernen Sie mithilfe der Spalte **„Tags“** ein Tag aus einem Datensatz in der Listenansicht	Vergewissern Sie sich, dass die Spalte **„Tags“** sichtbar ist, und wählen Sie das Symbol zum Entfernen von Tags (**x**) neben dem Tag-Namen.
Entfernen Sie ein Tag mithilfe des Aktionsmenüs aus einem oder mehreren Datensätzen in der Listenansicht	Aktivieren Sie die Checkbox für einen oder mehrere Datensätze, und wählen Sie dann aus **Aktionen für ausgewählte Zeilen** > **Tag entfernen:** > **[Tag-Name]**.
Entfernt ein Tag aus einem Datensatz in der Formularansicht	Wählen Sie im Formular-Header das Symbol für weitere Optionen (ooo) und dann das Symbol zum Entfernen von Tags (**x**).
Entfernt ein Tag aus einem Datensatz auf der Seite „Dokumente mit Tags“.	Wählen Sie in der Ecke der Dokumentvorschau das Symbol für entferntes Tag (**x**).

Wenn ein Tag aufgrund bestimmter Bedingungen automatisch auf einen Datensatz angewendet wird, wird es automatisch entfernt, wenn diese Bedingungen nicht mehr zutreffen. Weitere Informationen finden Sie unter Tags werden verwaltet.

Anwenderpräsenz

Die Anwenderpräsenz ist eine Funktion Core-UI, mit der Sie sehen können, wer online ist, wenn Sie in einer Instanz arbeiten.

Ihr Avatar wird im Formularheader neben Ihrem Namen und an mehreren anderen Stellen angezeigt, z. B. in Aktivitätenströmen, visuellen Taskboards, Live-Feeds und Connect-Konversationen. Ein Punkt auf dem Avatar des Anwenders stellt den Online-Status dar.

- Grüner Punkt, wenn der Benutzer angemeldet ist.
- Kein Punkt, wenn der Anwender nicht angemeldet ist.
- Orangefarbener Punkt, wenn sich der Anwender kürzlich abgemeldet hat.

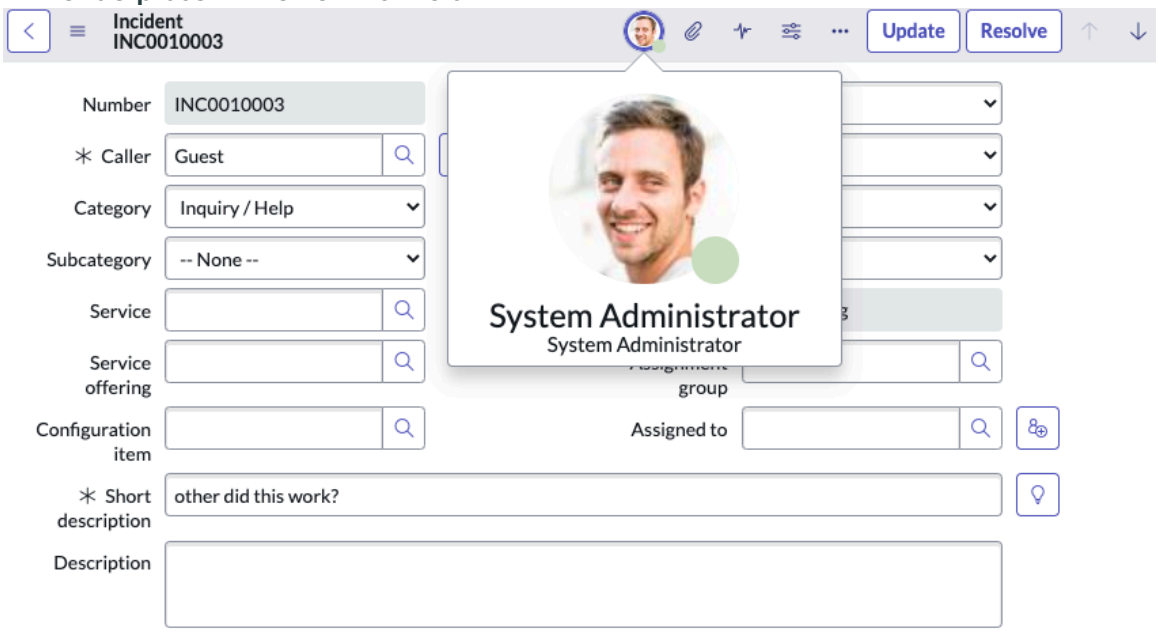
Anwender können ihrem Live-Feed-Profil ein Avatar-Bild hinzufügen. Wenn kein Bild in das Live-Feed-Profil hochgeladen wird, entspricht der Avatar den Initialen des Anwenders.

Hinweis: Im Live-Feed werden keine Bilder verwendet, die in Anwenderdatensätze (sys_user) hochgeladen werden.

Wenn Sie einen Datensatz in einem Formular anzeigen, z. B. einen Incident, können Sie sehen, ob andere Benutzer denselben Datensatz anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

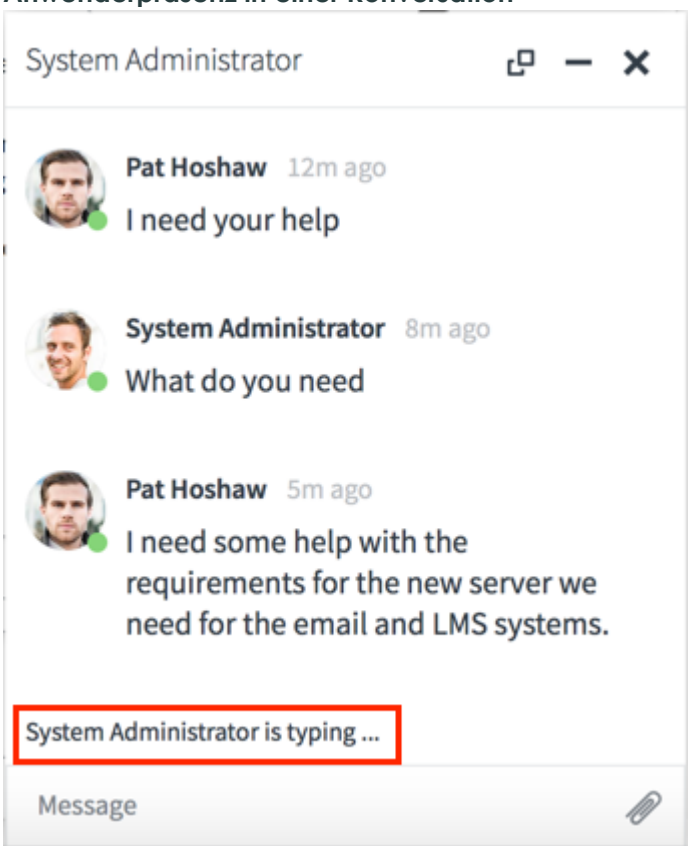
Anwenderpräsenz in einem Formular



Wenn mehrere Benutzer den Datensatz anzeigen, wird der Avatar durch die Anzahl der Benutzer dargestellt. Zeigen Sie mit dem Cursor auf die Nummer, um die Namen und Avatare der Benutzer anzuzeigen.

Wenn Sie sich in einer Connect-Konversation befinden oder Kommentare in einen Aktivitätenstrom eingeben, können Sie Informationen zur Aktivität des anderen Teilnehmers anzeigen, z. B. ob er etwas anzeigt oder tippt.

Anwenderpräsenz in einer Konversation



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Administrator kann die Anwenderpräsenz global deaktivieren.

Anwenderpräsenz deaktivieren

Sie können die Anwenderpräsenz global deaktivieren, indem Sie eine Systemeigenschaft aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Aktivieren der Eigenschaft werden alle Anwenderpräsenzfunktionen deaktiviert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **glide.ui.presence.disabled**.
3. Legen Sie **Wert** auf **true** fest.

Live-Formularfunktionen deaktivieren

Die Anwenderpräsenz enthält mehrere neue Live-Formularfunktionen für Core-UI. Sie können diese Funktionen mit der Eigenschaft *`glide.ui16.live_forms.enabled`* ein- oder ausblenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Eigenschaft *`glide.ui16.live_forms.enabled`* wird automatisch mit Core-UI (UI16) als Teil des Plugins *`com.glide.ui.form_presence`* enthalten. Sie steuert die folgenden Formularfunktionen:

- Live-Formularaktualisierungen
- Formularanwesenheit
- Darstellung des Aktivitätsformatierers
- Anhänge, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie in der Liste der Systemeigenschaften nach der Eigenschaft *`glide.ui16.live_forms.enabled`*.
3. Im Feld Wert geben Sie `false` ein.

Konfigurieren Sie Zeitintervalle für die Anwenderpräsenz

Die Anwenderpräsenz zeigt an, dass Anwender einen Datensatz manchmal anzeigen, nachdem sie ihn bereits verlassen haben. Standardmäßig prüft das System nur alle zwei Minuten, ob die Benutzeranwesenheit vorhanden ist. Durch Konfiguration einiger Systemeigenschaften können Sie festlegen, dass das System häufiger prüft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Eigenschaften steuern, wie oft das System nach Updates sucht oder die Anwenderpräsenz zwischenspeichert.

- glide.ui.presence.cache_seconds
- glide.ui.presence.time_back_minutes

Sie können jede Eigenschaft so konfigurieren, dass sie häufiger oder weniger häufig überprüft wird. Häufigeres Überprüfen kann die Leistung beeinträchtigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste der Systemeigenschaften, indem Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` eingeben.
2. Suchen Sie nach jeder Eigenschaft, um sicherzustellen, dass sie nicht bereits in der Liste vorhanden ist.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Um zu steuern, wie oft das System nach Updates sucht, konfigurieren Sie die folgende Eigenschaft.

Eigenschaft „Zurück“.

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.presence.time_back_minutes
Typ	ganze Zahl
Wert	Wie oft in Minuten das System die Anwenderpräsenz überprüfen soll. Die Standardzahl ist 2.

5. Konfigurieren Sie die folgende Eigenschaft, um zu steuern, wie häufig das System protokollierte Anwenderinformationen zwischenspeichert.

Cache-Eigenschaft

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.presence.cache_seconds
Typ	ganze Zahl
Wert	Häufigkeit in Sekunden, in der das System die Informationen zur Anwenderpräsenz zwischenspeichert. Der Standardwert ist 5.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Browser-Support

Die Browserunterstützung ist für jede Version der Benutzeroberfläche (UI) unterschiedlich. Einige Funktionen haben zusätzliche Browseranforderungen, die in der entsprechenden Dokumentation angegeben sind.

Hinweis: Ab dem Washington-Release werden Internet Explorer und der Internet Explorer-Modus in Edge nicht mehr unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Browserunterstützung für jede UI-Version

Browser	Next Experience	Arbeitsbereich	Core-UI	Serviceportal
Chrome	Aktuelle öffentliche Release des Browsers und die beiden vorherigen Releases	Aktuelle öffentliche Release des Browsers und die beiden vorherigen Releases	Aktuelle öffentliche Release des Browsers und die beiden vorherigen Releases	Aktuelle öffentliche Release des Browsers und die beiden vorherigen Releases
Firefox und Firefox ESR	Aktuelle veröffentlichte Version von Firefox und Firefox ESR sowie die beiden vorherigen Releases	Aktuelle veröffentlichte Version von Firefox und Firefox ESR sowie die beiden vorherigen Releases	Aktuelle veröffentlichte Version von Firefox und Firefox ESR sowie die beiden vorherigen Releases	Aktuelle veröffentlichte Version von Firefox und Firefox ESR sowie die beiden vorherigen Releases
Internet Explorer	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt
Microsoft Edge Chrome	Aktuelle öffentliche Release des Browsers und die beiden vorherigen Releases	Aktuelle öffentliche Release des Browsers und die beiden vorherigen Releases	Aktuelle öffentliche Release des Browsers und die beiden vorherigen Releases	Aktuelle öffentliche Release des Browsers und die beiden vorherigen Releases
Safari	Safari 12.0 und höher	Safari 12.0 und höher	Safari 12.0 und höher	Safari 12.0 und höher
Tablet Mobile	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Unterstützt	Aktuelle Version von iOS und Safari Aktuelle Version von Android und Chrome
Mobiltelefon Mobile*	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt	Aktuelle Version von iOS und Safari Aktuelle Version von Android und Chrome

*Mobile Browser für Smartphones unterstützen die Desktopversion der Benutzeroberfläche nicht. Stattdessen verwenden mobile Browser die mobile Anwenderoberfläche .

Firefox

Die iOS-Version von Firefox unterstützt ServiceNow Community- bzw. andere Serviceportal-basierte Seiten nicht.

Core-UI-Tastenkürzel

Sie können Tastenkombinationen verwenden, um häufige Aktionen auf der Anwenderoberfläche schnell auszuführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriffsschlüssel hängen vom verwendeten Browser und Betriebssystem ab. Verfügbare Tastenkürzel hängen von der UI-Version ab. Die gängigsten Zugriffsschlüsselkombinationen sind in der Tabelle aufgeführt. Wenn die Tastenkombinationen nicht funktionieren, müssen Sie je nach Browser und Betriebssystem möglicherweise einen anderen Zugriff verwenden.

Core-UI-Tastenkürzel

Aktion	Windows-Tastenkombination	Mac-Tastenkombination
Globales Suchfeld aktivieren	Alt+Strg+G	Strg+Opt+G
Anwendungsnavigator ein/aus	Alt+Strg+C	Strg+Opt+C
Aktivieren Sie das Navigationsfilterfeld	Alt+Strg+F	Strg+Opt+F
Identität eines Anwenders annehmen	Alt+Strg+I	Strg+Opt+I
Navigieren Sie zum Hauptinhalt auf der Seite	Alt+Strg+P	Strg+Opt+P

Informationen zur Verwendung von Schlüsselwörtern in Next Experience finden Sie unter Next Experience-Tastenkürzel.

Tastenkombinationen aktivieren

Sie können Tastenkombinationen im Menü „Systemeinstellungen“ aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Eine Liste der verfügbaren Tastenkombinationen finden Sie unter Core-UI-Tastenkürzel.

Prozedur

1. Wählen Sie im Bannerframe das Zahnradsymbol ( ), um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie auf der **Registerkarte Allgemein die Option Tastenkombinationen aktiviert**.
3. Schließen Sie das Systemeinstellungsfenster.

Tastenkombinationen global deaktivieren

Tastenkombinationen sind standardmäßig aktiviert. Sie können alle Tastenkürzel global deaktivieren oder bestimmte Tastenkürzel mithilfe anderer Anwendereinstellungen deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Eine Liste der verfügbaren Tastenkombinationen finden Sie unter Core-UI-Tastenkürzel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um alle Tastenkürzel global für alle Benutzer zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Benutzereinstellungen**.
   a. Suchen Sie nach der Anwendereinstellung „`glide.ui.keyboard.shortcuts.enabled`".
   b. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen System aktiviert ist.
   c. Ändern Sie den Wert in `false`.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Um eine bestimmte Tastenkombination für alle Benutzer zu deaktivieren, navigieren Sie zur Liste der Benutzereinstellungen, und suchen Sie nach Benutzereinstellungen, die mit `der Endung Aktiviert`enden.
   Beispiel: `glide.ui.keyboard.shortcuts.`<shortcut_name> .aktiviert .
   a. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen System aktiviert ist.
   b. Ändern Sie den Wert in `false`.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Tasten für Tastenkombinationen

Legen Sie fest, welche Tastenkürzelpaare Benutzer für den Zugriff auf Elemente in einer Instanz verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Eine Liste der verfügbaren Tastenkombinationen finden Sie unter Core-UI-Tastenkürzel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.
2. Suchen Sie nach der Anwendereinstellung, für die Sie die Tastenkombination ändern möchten.
   Sie können eine der folgenden Optionen ändern:

Tastenkombinationen

Verknüpfungseigenschaft	Beschreibung
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search.key_combo	Legt die Tastenkombination zum Aktivieren der globalen Suche
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonator.key_combo	Legt die Tastenkombination für den Identitätswechsel eines Anwenders fest
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame.key_combo	Aktiviert eine Tastenkombination, um zum Anfang des Hauptinhalts zu springen
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter.key_combo	Legt die Tastenkombination zum Aktivieren des Navigationsfilters
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle.key_combo	Aktiviert Tastenkürzel zum Erweitern oder Reduzieren des Navigators

3. Ändern Sie den Wert im Feld Wert in eine der folgenden Kombinationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie zwei Zugriffsschlüssel wie Strg, Befehl, Alt oder Wahl als Startschlüssel für eine der folgenden Tasten ein. Beispiel: Strg+Alt+P.

```
0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, a, b, c, d, e,
f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t,
u, v, w, x, y, z, num0, num1, num2, num3, num4, num5, num6, num7,
num8, num9, f1, f2, f3, f4, f5, f6, f7, f8, f9, f10, f11, f12, num,
 semicolon, equal, equalsign, comma, dash, period, slash, forwardslash,
graveaccent, openbracket, backslash, closebracket, singlequote, space,
 spacebar
```

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfiguration der Benutzeroberfläche

Ändern Sie Aussehen, Navigationsmenüs, CSS und nutzen Sie modernste Schnittstellen-Tools.

Antwortzeitindikator

Unten rechts in Formularen und in der Listenansicht für Liste v2 kann ein Antwortzeitindikator angezeigt werden.

Dieser Indikator gibt die Verarbeitungszeit für eine abgeschlossene Transaktion an, einschließlich der Gesamtzeit und der Zeit für jeden Schritt. In der Liste v3 kann der Administrator die glide.ui.list_v3.client.timeings.roles hinzufügen, damit die angegebenen Rollen die Antwortzeit sehen können.

Das folgende Beispiel zeigt die Antwortzeit zum Abrufen einer gefilterten v2-Liste in einer Demoinstanz.

Antwortzeit in v2-Listen

Der Antwortzeittext lautet:

```
Response time(ms): 985, Network: 22, server: 849, browser: 114
```

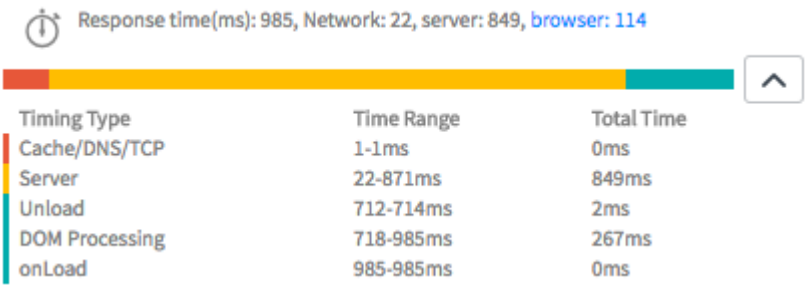
In diesem Beispiel hat die Transaktion die folgende Verarbeitungszeit in Anspruch genommen.

- Gesamtzeit: 985 Millisekunden
- 22 Millisekunden, um Daten im Netzwerk zu verschieben
- 849 Millisekunden auf dem Server
- 114 Millisekunden im Browser, wobei der HTML-Code gerendert und JavaScript analysiert und ausgeführt wird

Verwenden Sie die Erweiterungsoption, um weitere Details für den Antwortzeitindikator anzuzeigen.

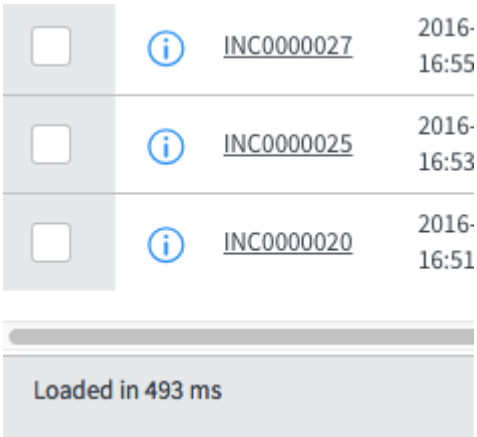
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortzeitindikator erweitert



In der Liste v3 wird für Benutzer, deren Rolle in der Systemeigenschaft angegeben ist, die Antwortzeit unten links angezeigt.

Antwortzeit in v3-Listen



Antwortzeit wird auf den meisten Seiten angezeigt. Sie wird jedoch nicht für einfache Vorgänge angezeigt, z. B. zum Durchblättern einer Reihe von Datensätzen oder zum Ändern der Sortierreihenfolge einer Liste oder für die erste Transaktion in einer Sitzung.

Um die Antwortzeit in der Liste v2 oder in Formularen auszublenden, klicken Sie auf das Uhrsymbol. Klicken Sie erneut auf das Uhrsymbol, um die Antwortzeit anzuzeigen.

Zeigen Sie auf die Uhr, um einen Tooltip mit der Antwortzeit anzuzeigen.

Um eine detaillierte Aufgliederung der Browser-Verarbeitungszeit für Formulare anzuzeigen, klicken Sie auf **Browser**.

Detaillierte Informationen zur Antwortzeit

Administratoren können die Antwortzeit deaktivieren, indem sie die Eigenschaft *glide.ui.response_time* auf den Wert **false**setzen.

Navigationsstapel

Der Navigationsstapel ist der Teil der Anwendungssuite ServiceNow, der bestimmt, wohin ein Benutzer nach der Aktualisierung eines Datensatzes weitergeleitet wird.

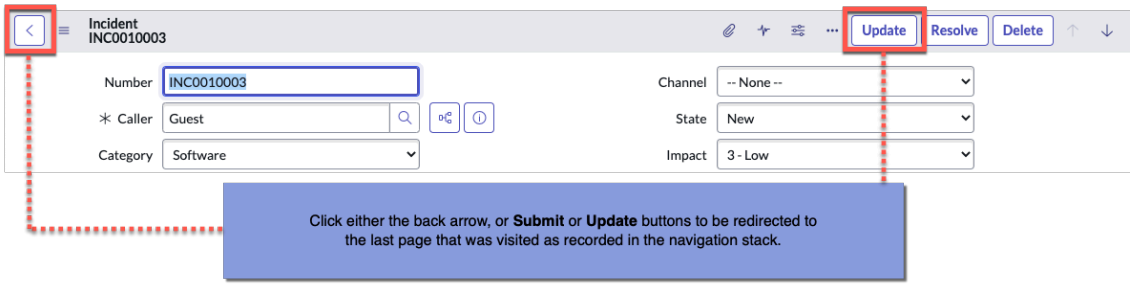
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Administrator kann festlegen, dass Seitenverweise manuell in den Navigationsstapel eingefügt werden, wenn auf einen Link auf der **Navigationsseite** geklickt wird. Dazu wird eine Moduldefinition so geändert, dass das Argument „ `sysparm_stack` "mit einem Zeichenfolgenwert enthalten ist, der dem URL-Verweis auf die Seite entspricht, die in den Stapel eingefügt werden soll. Der Administrator kann auch die vom Stapel bestimmte Umleitung überschreiben, indem er eine Geschäftsregel erstellt oder eine vorhandene so bearbeitet, dass `gs.setRedirect("http://redirect_page.com")` eingefügt wird.

Betriebsparameter des Navigationsstapels

Der Navigationsstapel kann als Navigationsverlauf eines Benutzers in der Instanz betrachtet werden. Sie wird jedes Mal aktualisiert, wenn ein Benutzer eine neue Seite anzeigt. Der Navigationsstapel wird referenziert, wenn Anwender auf die Schaltfläche „Seite zurück“ klicken. Sie wird auch referenziert, wenn ein Benutzer einen Datensatz übermittelt oder aktualisiert. An diesem Punkt werden Benutzer zur letzten Seite im Navigationsstapel weitergeleitet.

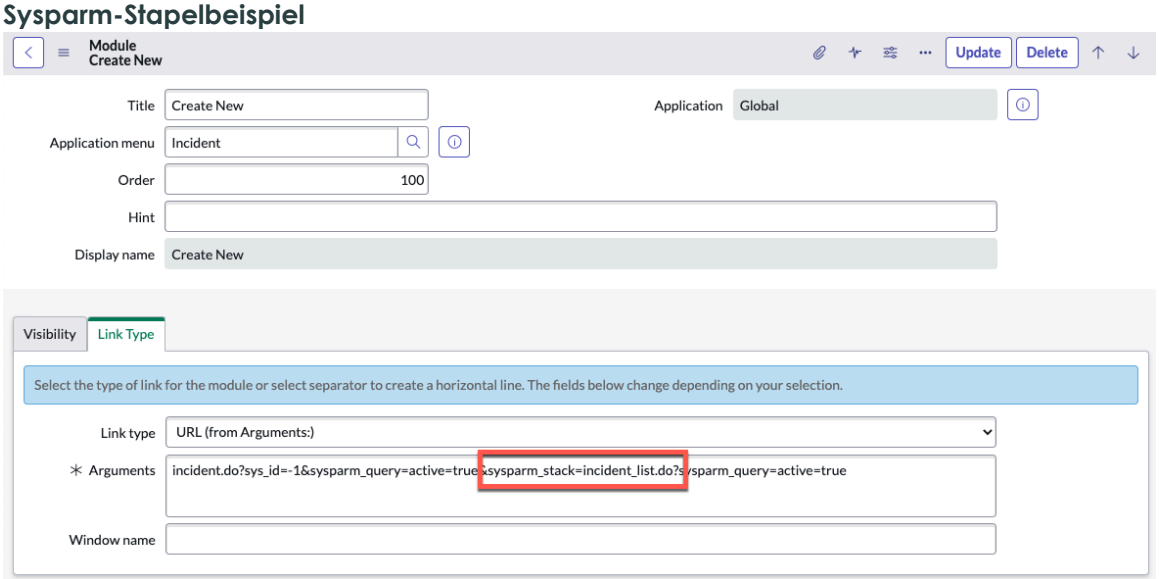
Zurück und Absenden oder Aktualisieren



Seiten werden in den Navigationsstapel eingefügt

Der Administrator kann Seitenreferenzen manuell in den Navigationsstapel einfügen, wenn auf einen Link auf der Navigationsseite geklickt wird. Die Moduldefinition wird so geändert, dass sie das Argument `„sysparm_stack` "mit einem Zeichenfolgenwert enthält, der dem URL-Verweis auf die Seite entspricht, die in den Stapel eingefügt werden soll. Die folgende Abbildung zeigt die Systemdefinition für **Incident** > **Neu erstellen:** Modul. Durch Übergabe des Arguments `„sysparm_stack=incident_list.do` "wird dem Stapel die Listenansicht der Incidents (incident_list.do) hinzugefügt. Nach dem Übermitteln eines incident wird der Benutzer zu dieser Seite weitergeleitet.

Sysparm-Stapelbeispiel



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überschreiben des Umleitungsverhaltens des Navigationsstapels mit onEvent-Business-Regeln

Das Umleitungsverhalten, das als Ergebnis des Verhaltens des Navigationsstapels auftritt, kann mithilfe von onEvent-Geschäftsregeln überschrieben werden. Diese Überschreibung wird mit der Funktion *gs.setRedirect*durchgeführt. Dadurch wird die vom Navigationsstapel festgelegte Umleitung überschrieben, wenn das angegebene Ereignis auftritt. Die Funktion *gs.setRedirect* akzeptiert ein Zeichenfolgenargument, bei dem es sich um eine URL für die Seite handelt, auf die der Anwender umgeleitet wird. Diese URL kann extern sein, z. B.: *gs.setRedirect('http://www.google.com')*.

Abbruch der Navigationsaktion

Mit dem Anforderungsmanager können Benutzer Navigationsaktionen abbrechen, die sie im Anwendungsnavigator auswählen, indem sie auf einen anderen Link des Anwendungsnavigators klicken. Systemeigenschaften arbeiten mit Einstellungen für die Tabelle, um den Abbruch von Navigationsaktionen zu ermöglichen.

Auf diese Weise können Anwender langsam ladende Transaktionen abbrechen, ohne auf den Abschluss der vorherigen Transaktion warten zu müssen.

Eine der folgenden Bedingungen muss erfüllt sein, damit der Anforderungsmanager eine Transaktion abbrechen kann.

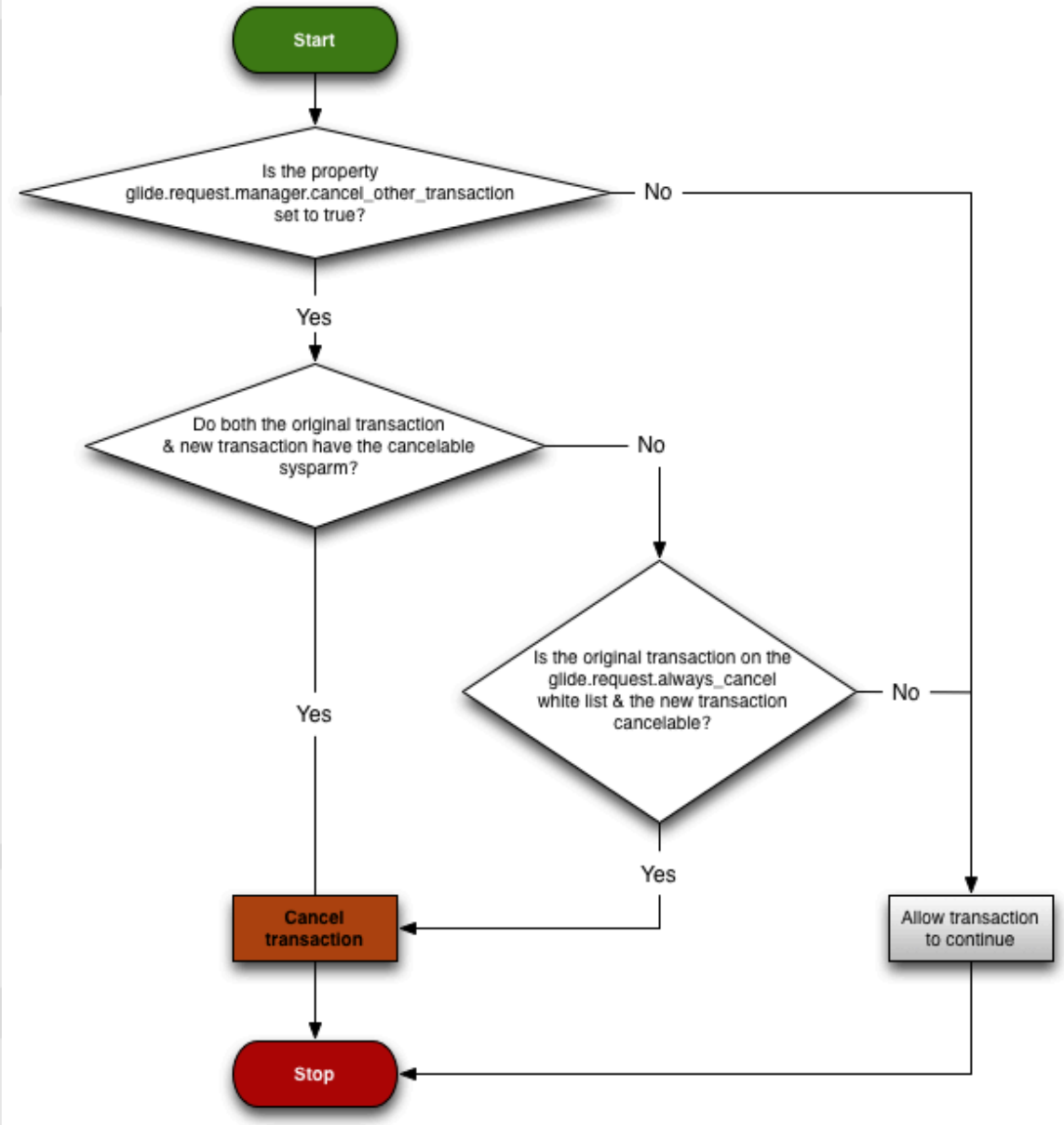
- Sowohl die ursprüngliche als auch die neue Transaktion können storniert werden (beide Transaktionen haben die Einstellung *sysparm_cancelable=true*).
- Die ursprüngliche Transaktion ist ein Mitglied der immer stornierbaren Allow-Liste (das Modul ist in der Systemeigenschaft *glide.request_manager.always_cancel* aufgeführt), und die neue Transaktion ist stornierbar (hat die Einstellung *sysparm_cancelable=true*).
- Sowohl die ursprüngliche als auch die neue Transaktion erzeugen eine Autovervollständiger-Abfrage in einem Referenzfeld.

Abbruch-Workflow

Der Anforderungsmanager verwendet den folgenden Workflow, um zu bestimmen, ob eine Transaktion abgebrochen werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigationsaktionen abbrechen



Systemeigenschaften für den Abbruch der Navigation

Eigenschaft	Beschreibung
glide.request_manager.cancel_other_transaction	Aktiviert oder deaktiviert das automatische Stornierungsverhalten. Bei „wahr“ können Anwender eine Navigationsaktion mit einer anderen Navigationsaktion abbrechen. **Typ:** true | false **Standardwert:** true **Speicherort:** Tabelle „sys_properties“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für den Abbruch der Navigation (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
glide.request_manager.always_cancel	Kommagetrennte Liste von URIs, die Anwender jederzeit abbrechen können, indem sie auf eine andere Navigationsaktion klicken. Normalerweise sind die Elemente auf dieser Liste Module, die schreibgeschützte Daten bereitstellen, z. B. Dashboards, Berichte oder Wissensartikel. **Typ:** Zeichenfolge **Standardwert:** home,sys_report_template **Speicherort:** Tabelle „sys_properties“.
glide.request_manager.cancel_reference_completer	Bricht eine Anwenderabfrage in einem Referenzfeld ab, wenn der Anwender weitere Informationen eingibt. Wenn der Benutzer beispielsweise eine AJAX-Suche im Feld Problemnummer durch Eingabe **von PRB** startet und dann **PRB000**eingibt, bricht die zweite Abfrage die erste Abfrage ab. **Typ:** true | false **Standardwert:** true **Speicherort:** Tabelle „sys_properties“.

Anwendungsfälle

Es gibt drei Anwendungsfälle, in denen Administratoren Benutzerabbruchaktionen steuern können.

1. Ein Benutzer klickt auf ein Modul, z. B. auf die Homepage (`home.do`), und beschließt, während er auf das Laden des Moduls wartet, zu einem anderen Modul zu navigieren, z. B. zur Liste der offenen Incidents (`incident_list.do`). Die Systemeigenschaft *glide.request_manager.cancel_other_transaction* steuert diesen Anwendungsfall.
2. Ein Anwender klickt auf ein Modul, das schreibgeschützte Daten anzeigt, z. B. einen Bericht (`sys_report_template.do?sysparm=sysid`), und beschließt, während er auf das Laden des Moduls wartet, zu einem anderen Modul zu navigieren, z. B. zur Liste der offenen Incidents (`incident_list .do`). Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften *glide.request_manager.cancel_other_transaction* und *glide.request_manager.always_cancel* steuern diesen Anwendungsfall.

3. Ein Benutzer beginnt mit der Eingabe einer Abfrage in einem Referenzfeld, z. B. indem er `PRB` in das zugehörige Feld „Problem“ eingibt. Während er darauf wartet, dass die automatische Vervollständigung Ergebnisse anzeigt, beschließt er, weitere Informationen einzugeben, z. B. `PRB000`. Die Systemeigenschaften *glide.request_manager.cancel_other_transaction* und *glide.request_manager.cancel_reference_completer* steuern diesen Anwendungsfall.

Fügen Sie der Liste „Immer abbrechen“ Sites hinzu

Sie können der Liste „Immer abbrechen“ UI-Seiten oder andere Links hinzufügen, damit Benutzer Aktionen auf diesen Seiten abbrechen können, indem sie zu einem anderen Modul oder Link navigieren.

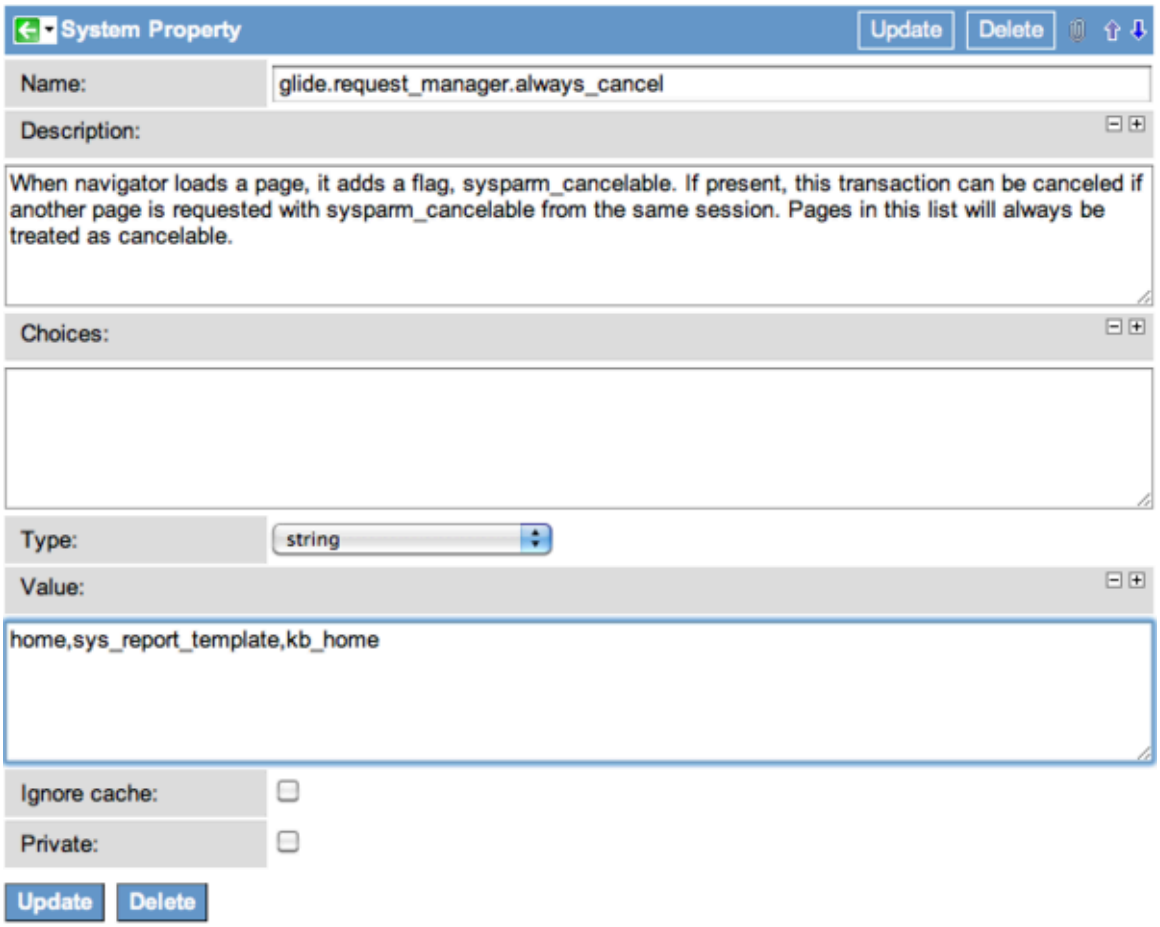
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzeraktionen können Elemente in der Liste immer abbrechen. Sie sollten der Liste nur Elemente hinzufügen, die dem Benutzer schreibgeschützte Daten bereitstellen, z. B. ein Dashboard oder ein Bericht.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Wählen Sie im Feld **Wechseln zudie Option Name**aus, geben Sie `glide.request_manager.always_cancel`ein, und klicken Sie auf **Wechseln**.
3. Klicken Sie auf den Namen der Eigenschaft, um sie zu öffnen.
4. Fügen Sie im Feld **Wert** eine durch Kommas getrennte Liste von URIs hinzu, die Benutzer abbrechen sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verhindern, dass Anwender Modultransaktionen abbrechen

Sie können explizit verhindern, dass Benutzer die Aktivität eines Moduls abbrechen, indem Sie die Moduldefinition aktualisieren.

Vorbereitungen

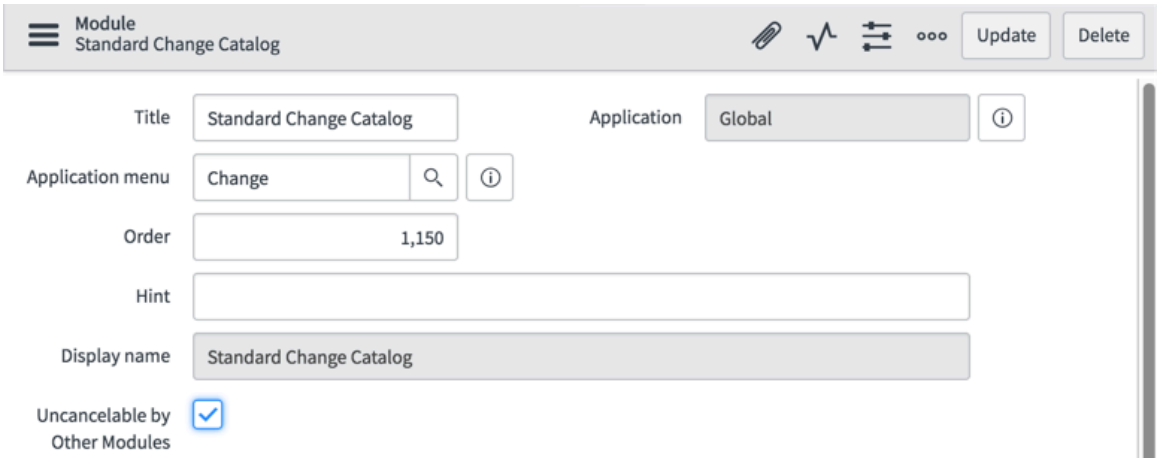
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, dem Sie das Modul hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Anwendung (Bleistift).
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Module“** auf das Modul, das Sie verhindern möchten, dass Benutzer den Abbruch durchführen.
3. Konfigurieren des Formularlayouts und Hinzufügen des Felds **Abbruch durch andere Module möglich**.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Abbruch **durch andere Module buchbar**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kontextbezogene Hilfe

Standardmäßig öffnet der im Produkt verfügbare Hilfelink die Willkommensseite des Hilfesystems, auf der Sie Suchkriterien für die zu findenden Informationen eingeben können. Mit kontextbezogener Hilfe können Sie eine Basis-URL für ein externes Hilfesystem festlegen. Die kontextbezogenen Systemeigenschaften definieren die Basis-URLs für das standardmäßige und anwenderdefinierte Hilfesystem.

Das System ServiceNow bietet mehrere vorkonfigurierte Hilfekontexte, die mit diesem Link verbunden sind und genau die Informationen anzeigen, die Sie für die aktuelle Liste, das Formular oder den Datensatz benötigen. Sie können eigene Hilfethemen definieren und so konfigurieren, dass sie angezeigt werden, wenn Sie in einem ServiceNow -Datensatz auf das Hilfesymbol klicken.

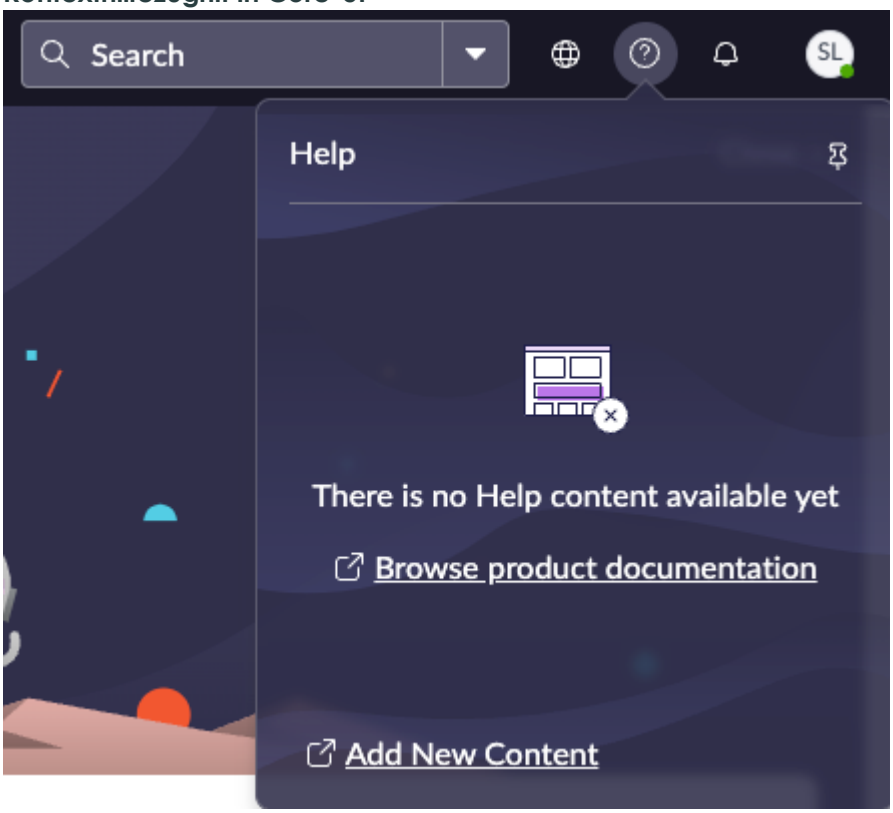
Benutzer klicken auf das Hilfesymbol, um die im Basissystem bereitgestellten Standardhilfeseiten zu öffnen. Für jede Seite, für die keine kontextbezogene Hilfe definiert ist, zeigt die Instanz die Willkommensseite des Hilfesystems an. Benutzer können die Suchfunktion oder den Index verwenden, um das richtige Hilfethema zu finden. Die Position des Hilfesymbols hängt von der verwendeten Anwenderoberflächenversion ab.

Core-UI

Klicken Sie auf das Hilfesymbol in der rechten Ecke der Kopfzeile, und wählen Sie **Produktdokumentation durchsuchen** aus dem Menü aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontexthilfezugriff in Core-UI

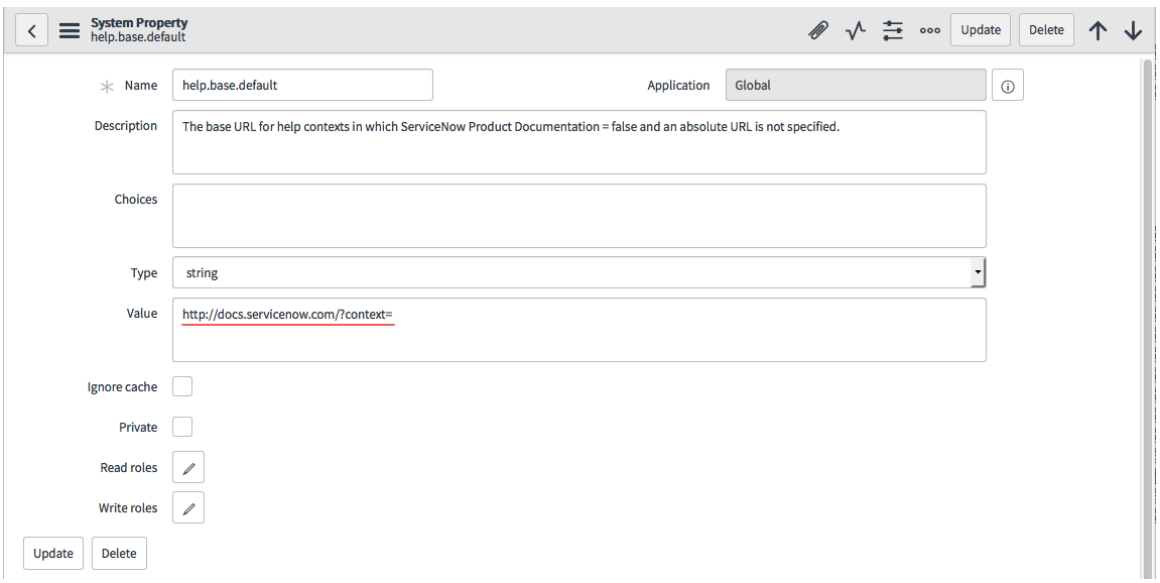


Alternativ können Administratoren anwenderdefinierte kontextbezogene Hilfe erstellen, die den Anforderungen ihrer Organisation entspricht. Erstellen Sie einen Hilfekontext, der das Hilfesymbol mit einem Thema verknüpft, das eine Liste, ein Formular oder einen bestimmten Datensatz beschreibt. Möglicherweise möchten Sie zunächst eine Basis-URL festlegen, um zu einem anderen Hilfesystem als dem Standard-Hilfesystem ServiceNow zu verweisen.

Legen Sie Basis-URLs fest

Um zahlreiche Hilfekontexte zu erstellen, die auf einen anderen Server als das Hilfesystem ServiceNow verweisen, geben Sie die Basis-URL in die Eigenschaft *help.base.default* ein.

Basis-URL für anwenderdefinierte Hilfekontexte



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn im Formular „Hilfekontext“ das Kontrollkästchen **ServiceNow-Produktdokumentation** deaktiviert ist und Sie im Feld **URL oder Seitenname** einen Wert eingeben, der die Zeichenfolge `://`nicht enthält, wird dieser Wert an die durch die Eigenschaft *`help.base.default`* definierte Basis-URL angehängt .

Hinweis: Wenn das Kontrollkästchen **ServiceNow-Produktdokumentation** deaktiviert ist und das Feld **URL oder Seitenname** eine absolute URL enthält (gekennzeichnet durch die Zeichenfolge `://` im Wert), wird der Wert in der Eigenschaft *`help.base.default`* ignoriert. Auf diese Weise können Sie Hilfekontexte erstellen, die mit mehreren verschiedenen Servern verknüpft sind.

Kontextbezogene Hilfeeigenschaften

Um auf die kontextbezogenen Hilfeeigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **sys_properties.list** und filtern Sie nach **Name**. Sie können einen Eigenschaftswert aus der Liste bearbeiten oder indem Sie den Eigenschaftsdatensatz öffnen.

Eigenschaftsname	Beschreibung	Standardwert
glide.help.default.page	Die Standard-URL, auf die das Hilfesymbol verweist, wenn kein Hilfekontext angegeben ist. Dies ist die Basis-URL des ServiceNow -Hilfesystems und öffnet die Willkommensseite. Ändern Sie diesen Wert nicht.	http://servicenow.com/docs/
help.base.default	Die Basis-URL für anwenderdefinierte Hilfekontexte, in denen das Kontrollkästchen **ServiceNow-Produktdokumentation** deaktiviert ist und keine absolute URL angegeben ist. Wenn die Basis-URL festgelegt ist, erstellt das System die Adresse eines Hilfekontextdatensatzes, indem die Zielseite oder der Dateiname an die Basis-URL angehängt wird. Anwenderdefinierte Hilfekontexte, die diese Basis-URL verwenden, überschreiben die in Ihrer Instanz standardmäßig für dieselbe Tabelle bereitgestellte Hilfe. Einzelheiten finden Sie unter Basis-URLs festlegen.	http://servicenow.com/docs/?context=
help.base.servicenow	Die Basis-URL für Hilfekontexte, in denen das Kontrollkästchen **ServiceNow Wiki** aktiviert ist. Dies ist die Basis-URL für die standardmäßig in Ihrer Instanz bereitgestellte Hilfe. Ändern Sie diesen Wert nicht. Details finden Sie unter Erstellen Sie einen neuen Hilfekontext.	http://servicenow.com/docs/?context=

Erstellen Sie einen neuen Hilfekontext

Sie können neue Hilfekontexte erstellen, um die Standard-Hilfekontexte zu ergänzen oder zu ersetzen. Wenn Ihre Organisation beispielsweise ein Formular stark angepasst hat, können Sie für dieses Formular einen neuen Hilfekontext erstellen. Der anwenderdefinierte Hilfekontext kann mit relevanteren Informationen verknüpft sein, z. B. einem Knowledge Base-Artikel des Unternehmens.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Hilfestellungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Hilfekontext“ aus den Feldern in der Tabelle aus.

Formular „Hilfekontext“.

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie **Formular**, **Liste**oder **Datensatz**aus. Wenn Sie **Datensatz**auswählen, wird das Feld **Tabellenname** durch das Feld **Dokument** ersetzt.
Tabellenname	Wählen Sie die Tabelle aus, für die der Hilfekontext definiert wird. Wenn der **Typ** auf **Datensatz festgelegt**ist, wird dieses Feld durch das Feld **Dokument** ersetzt. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie der Hilfekontext befinden.
Dokument	Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol ( ), um das Dialogfeld für die Dokumentauswahl zu öffnen (siehe Abbildung). Wählen Sie die Tabelle und das Dokument (Datensatz) für diesen Hilfekontext aus. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Sie **Datensatz** als **Typ**ausgewählt haben.
Sprache	Wählen Sie die Sprache der Hilfeseite aus, zu der Sie einen Link erstellen. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten hängen davon ab, welche I18n-Übersetzungs-Plugins Sie aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren . Mit diesem Feld können Sie mehrere Hilfekontexte für dasselbe Formular, dieselbe Liste oder denselben Datensatz erstellen, die jeweils auf eine Hilfeseite in einer anderen Sprache verweisen. Beispielsweise könnten Sie zwei Hilfekontexte für Formular X haben: einen für Englisch und einen für Spanisch. Wenn ein Benutzer, dessen Sprache auf Spanisch festgelegt ist, beim

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Anzeigen von Formular X auf das Hilfesymbol klickt, wird die im Hilfekontext auf Spanisch definierte Hilfeseite geöffnet.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit das System den Hilfekontext verwendet. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig für neue Hilfetexte aktiviert.
ServiceNow-Produktdokumentation	Gibt an, ob diese Hilfe von einem Kunden erstellt oder von ServiceNowbereitgestellt wurde. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anwenderdefinierte Hilfe für Ihre Organisation zu erstellen. Versuchen Sie nicht, vorhandene von ServiceNow bereitgestellte Hilfethemen zu Ihrem eigenen Gebrauch zu ändern. Das System ist so konfiguriert, dass Ihre anwenderdefinierten Datensätze anstelle der Standardhilfekontexte verwendet werden, selbst wenn sie in derselben Tabelle erstellt werden.
URL- oder Seitennamens-	Gibt das Thema an, das angezeigt werden soll, wenn ein Anwender beim Anzeigen eines Formulars, einer Liste oder eines Datensatzes auf das Hilfesymbol klickt. Sie können die vollständige URL der Hilfeseite oder nur den Zieldateinamen eingeben, wenn Sie eine Basis-URL in der Systemeigenschaft *help.base.default* festlegen.

Hinweis: Wenn Sie die Felder im Formular neu konfigurieren, werden die verfügbaren Felder **Plugin ID (Plugin-ID)** und **Systemeigenschaften-Basis-URL**angezeigt. Verwenden Sie diese Felder nicht. Sie dienen nur zur internen Verwendung.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hilfekontexttypen und Priorisierung

Sie können einen Hilfekontext vom Typ **Formular**, **Liste**oder **Datensatz**erstellen und ihn mit einer bestimmten Tabelle in Ihrer Instanz ServiceNow verknüpfen. Wenn Sie mehrere Hilfekontexte haben, bestimmt die Priorisierung, welche Hilfekontexte für das gelten, was ein Benutzer anzeigt.

Hilfekontexttypen

Wenn ein Benutzer auf das Hilfesymbol klickt, analysiert das System die relevanten Hilfekontexte, um zu bestimmen, welche Hilfeseite angezeigt werden soll.

- Die Hilfe auf Datensatzebene bezieht sich nur auf einen bestimmten Datensatz, nicht auf die Liste oder das Formular für diese Tabelle.

  Wenn beispielsweise ein Hilfekontext vom Typ **Datensatz** für den Datensatz **„Nummer validieren“** in der Tabelle „Geschäftsregel“ vorhanden ist, verweist das Hilfesymbol nur auf die angegebene Seite, wenn ein Benutzer diesen Datensatz anzeigt.

- Die Hilfe auf Listenebene gilt für die Liste für eine Tabelle. Wenn keine Hilfe auf Formularebene definiert ist, gilt die Hilfe auf Listenebene auch für das Formular für dieselbe Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn beispielsweise ein **Listentyp**, aber kein **Formulartyp** -Hilfekontext für die Tabelle „Geschäftsregel“ vorhanden ist, leitet das Hilfesymbol zu der Seite, die im **Listentyp** -Hilfekontext angegeben ist, wenn ein Benutzer eine Liste oder einen Datensatz anzeigt (falls Hilfe auf Datensatzebene ist). dafür nicht definiert) in der Tabelle „Geschäftsregel“.

- Die Hilfe auf Formularebene bezieht sich auf das Formular für eine Tabelle. Wenn keine Hilfe auf Listenebene definiert ist, gilt die Hilfe auf Formularebene auch für die Liste derselben Tabelle.

  Wenn beispielsweise ein **Formulartyp** -Hilfekontext, aber kein **Listentyp** -Hilfekontext für die Geschäftsregeltabelle vorhanden ist, leitet das Hilfesymbol zu der im **Formulartyp** -Hilfekontext angegebenen Seite, wenn Sie einen Datensatz anzeigen (wenn für keine Hilfe auf Datensatzebene eine Hilfe auf Datensatzebene definiert ist). it) oder einer Liste in der Tabelle „Geschäftsregel“.

- Wenn für eine Tabelle Hilfe auf Listen- und Formularebene definiert ist, wird die entsprechende Hilfe für die Liste und das Formular angezeigt.

  Wenn beispielsweise ein **Listentyp** und ein **Formulartyp** Hilfekontext für die Tabelle „Geschäftsregel“ vorhanden sind, leitet das Hilfesymbol zu der Seite, die im Hilfekontext des **Listentyps** angegeben wird, wenn ein Benutzer die Liste der Business-Regeln anzeigt. Das Hilfesymbol verweist auf die im **Formulartyp** -Hilfekontext angegebene Seite, wenn ein Benutzer einen Datensatz in der Tabelle „Geschäftsregel“ anzeigt (wenn für ihn keine Hilfe auf Datensatzebene definiert ist).

Wichtig: Wenn Sie einen Hilfekontext für eine Basistabellenliste oder einen Basisdatensatz erstellen, öffnet das Hilfesystem dieses Zielthema für jede Liste oder jeden Datensatz in einer Tabelle, die die Basistabelle erweitert, sofern in dieser erweiterten Tabelle kein anderer Hilfekontext erstellt wird.

Hilfekontextpriorisierung

Wenn mehrere Hilfekontextdatensätze übereinstimmen, bestimmen die folgenden Regeln, welcher Hilfekontext in absteigender Reihenfolge verwendet wird.

1. Ein vom Kunden erstellter Hilfekontext wird anstelle eines standardmäßigen Hilfekontexts verwendet, der in der Instanz für dieselbe Tabelle bereitgestellt wird.
2. Ein Hilfekontext, der der Spracheinstellung des Benutzers entspricht, wird anstelle eines Hilfekontexts in der Standardsprache der Instanz verwendet. Siehe Feld **Sprache** im Formular „Hilfekontext“.
3. Ein Hilfekontext für eine nähere Tabelle in einer erweiterten Tabellenhierarchie wird anstelle eines Hilfekontexts für eine weitere Tabelle verwendet.

   Betrachten Sie die Tabelle „Linux Server“ [cmdb_ci_linux_server], die folgendes übergeordnetes Element aufweist: cmdbi_ci > cmdb_ci_hardware > cmdb_ci_computer > cmdb_ci_server > cmdb_ci_linux_server. Wenn für die Tabelle cmdb_ci_server und cmdb_ci Hilfekontexte vorhanden sind, verweist das Hilfesymbol auf die im Hilfekontext cmdb_ci_server angegebene Seite, wenn Sie einen Datensatz in der Tabelle cmdb_ci_linux_server anzeigen.

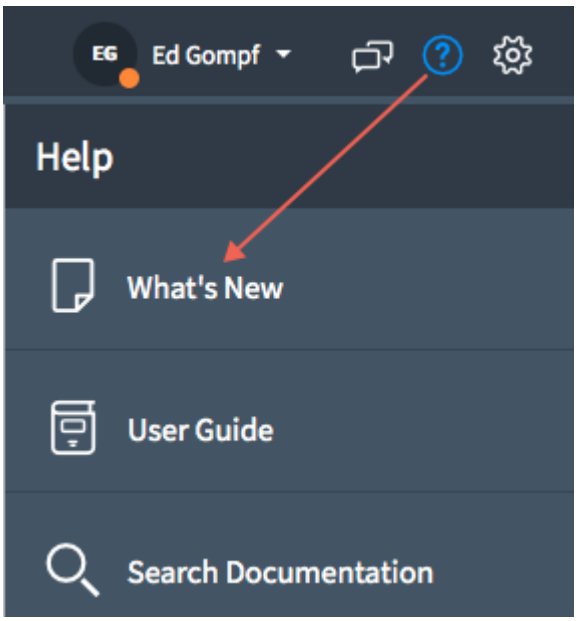
Hilfeseiten mit Übersicht

Die im Basissystem enthaltene Übersichtshilfefunktion zeigt Folien mit einleitenden Informationen zu den neuen Funktionen an, die in der Plattform ServiceNow® angeboten werden. Ein Administrator kann die Option im Hilfemenü ausblenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um mehr über die neuesten Funktionen in Ihrer Version zu erfahren, klicken Sie in der Hilfe-Sidebar Core-UI auf den Link **Neuigkeiten**.

Hilfelink zur Übersicht



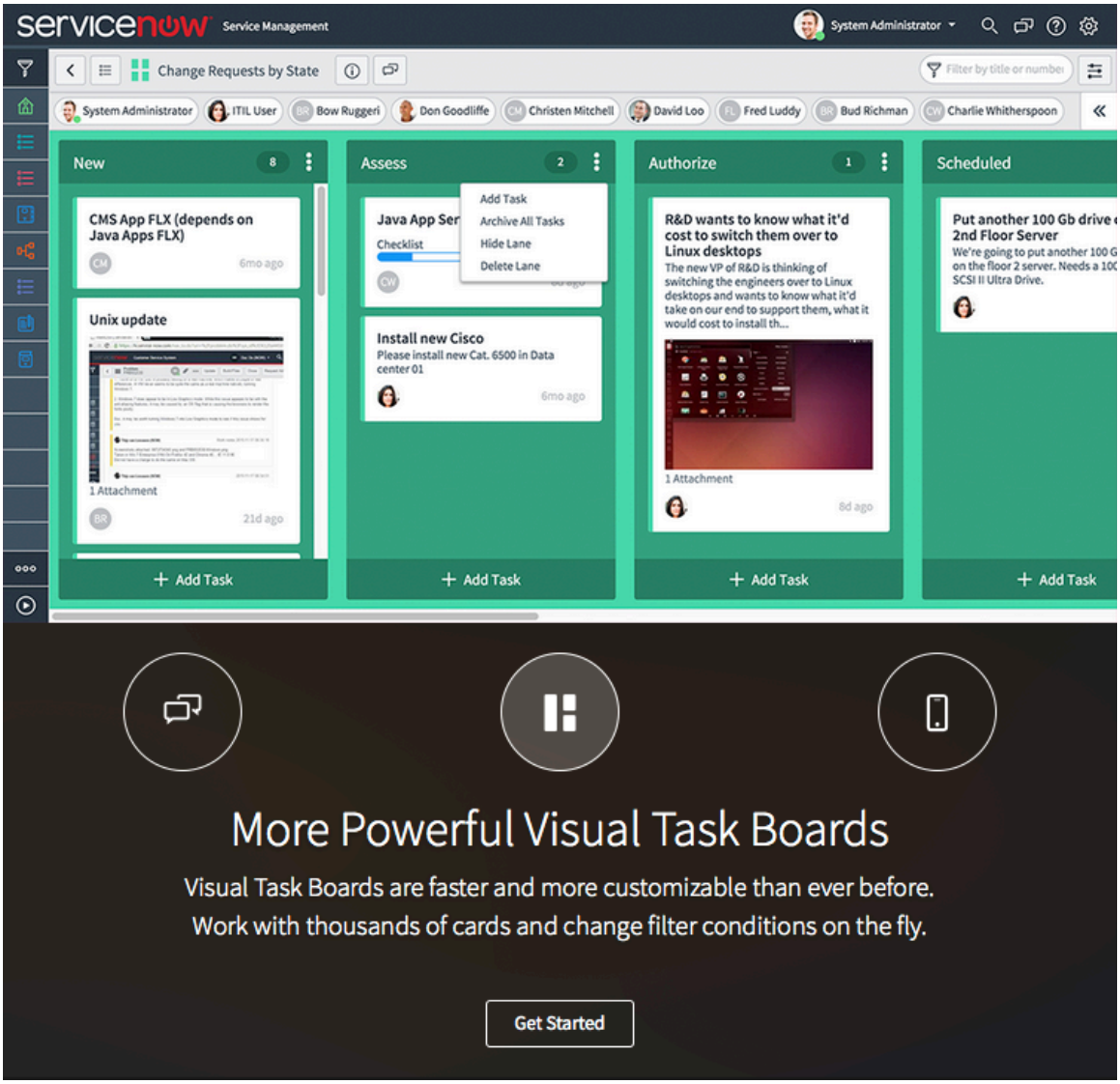
Die Tabelle „Übersicht Hilfeseite“ [sys_ui_overview_help] enthält die Datensätze für jeden angezeigten Bereich, einschließlich Bilder, Symbole, Beschreibungen und Bedingungsanweisungen, die die Anzeige steuern. Standardmäßig zeigt die Instanz Bereiche an, die wichtige Funktionen des aktuellen Release beschreiben. Benutzer können diese Seite jedoch so ändern, dass Bereiche für anwenderdefinierte Funktionen in ihrer eigenen Instanz angezeigt werden, und dann definieren, wer diese Bereiche sehen kann.

Anwender scrollen durch die Bereiche, indem sie auf die dafür vorgesehenen Schaltflächen oder auf die Richtungspfeile am Seitenende klicken, je nachdem, wie die Seite konfiguriert wurde.

Hinweis: Administratoren können die Standardhilfeseite bearbeiten, um auf dieser Seite Bereiche zu ändern, hinzuzufügen oder zu löschen, die den Funktionen in Ihrem System entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht Hilfe-Folie



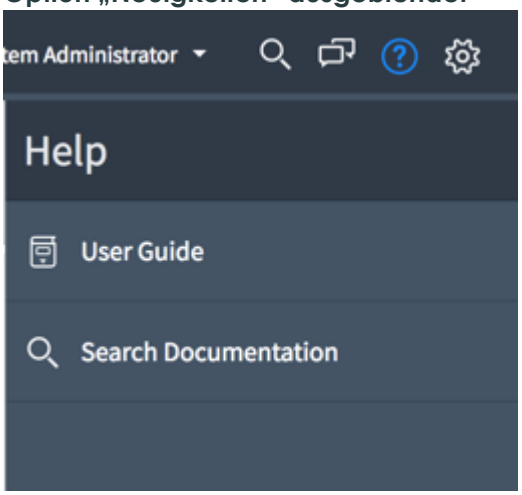
Blenden Sie die Option „Neuigkeiten“ aus

Administratoren können die Option „Neuigkeiten“ mithilfe einer Systemeigenschaft ausblenden.

Um die Eigenschaft zu finden, geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein. Suchen Sie die Eigenschaft *`glide.product.show_what_is_new`*, und ändern Sie den Wert in **false**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option „Neuigkeiten“ ausgeblendet



Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Übersichtshilfe

Sie können vorhandene Übersichtshilfeseiten bearbeiten, um ausgewählten Anwendern Ihre eigenen anwenderdefinierten Bereiche anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Übersicht Hilfe** und bearbeiten Sie die Hilfeseite für Ihre Version.
2. Ändern Sie das Formular Übersicht Hilfeseite mithilfe der Felder in der Tabelle.

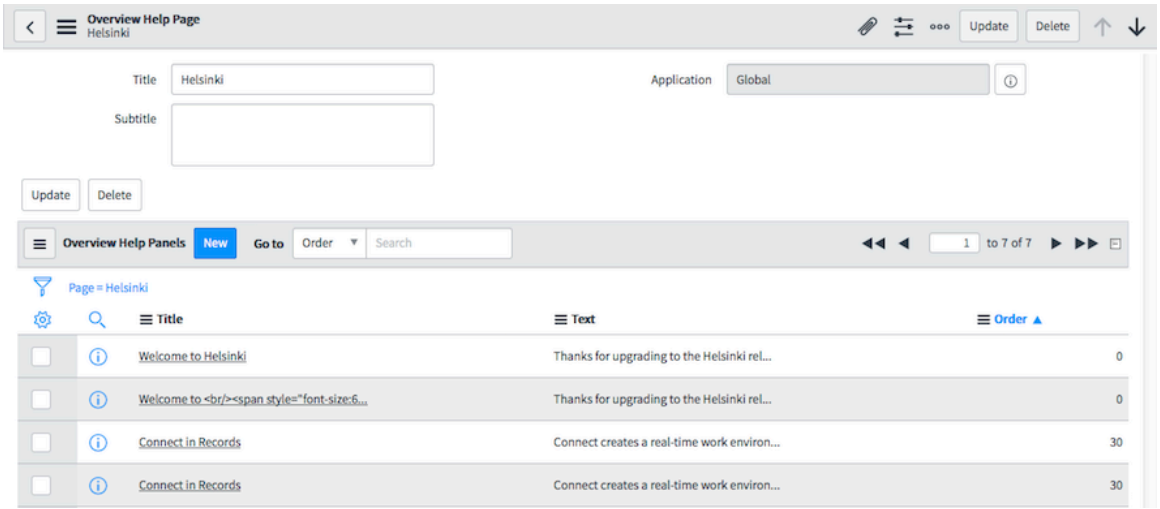
Übersicht Hilfeseitenfelder

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Titel dieser Seite.
Untertitel	Allgemeine Einführung zum Thema dieser Seite. Dieser Inhalt wird als Beschreibung des ersten Bereichs angezeigt, den Anwender sehen.
Anwendung	Umfang dieser Hilfeseite. Alle Übersichtshilfeseiten werden im globalen Bereich erstellt, sodass sie von überall im System sichtbar sind. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

3. Speichern Sie die Seite.

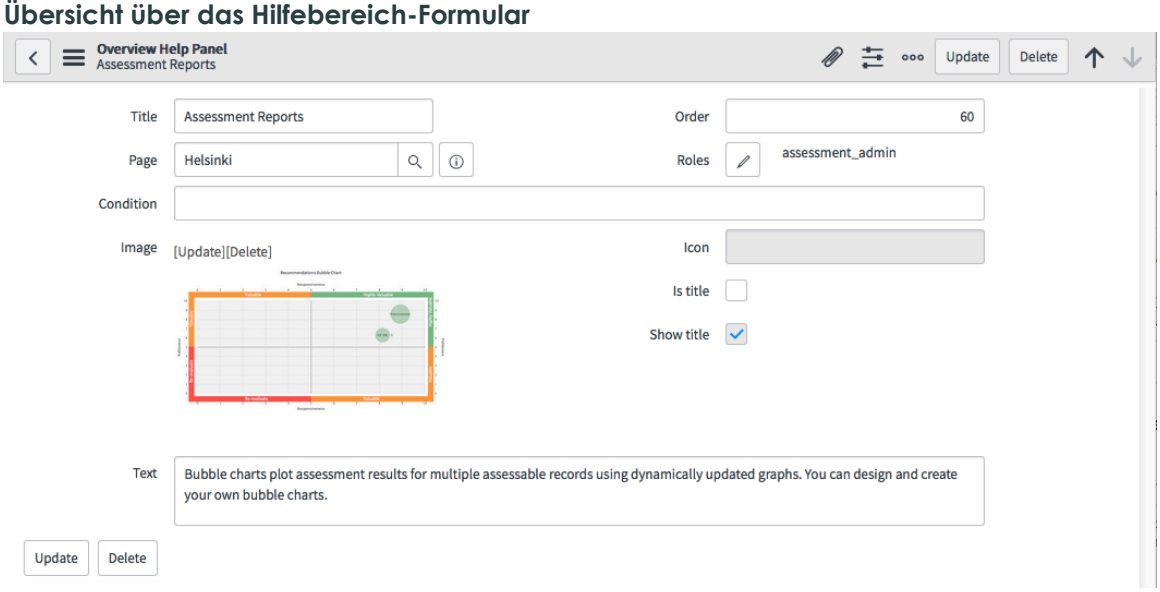
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Übersicht – Hilfeseite“.



4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Übersicht Hilfebereichauf Neu** und füllen Sie das Formular mithilfe der Felder in der Tabelle aus.

Übersicht über das Hilfebereich-Formular



5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Übersicht über die Felder des Hilfebereichs

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für diesen Bereich. Dieser Name ist der Titel des Bereichs, der Anwendern angezeigt wird.
Seite	Benennt die Übersichtsseite, mit der dieser Bereich verbunden ist.
Reihenfolge	Steuert die Reihenfolge der Bereiche auf der Seite. Bei Verwendung von Symbolschaltflächen wird die Schaltfläche für die niedrigste Ordnungszahl auf der linken Seite und die Schaltfläche für die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	höchste Ordnungszahl auf der rechten Seite angezeigt. Wenn die Symbolschaltflächen deaktiviert sind, beginnt der Bereich mit der niedrigsten Ordnungszahl die Bildlaufsequenz.
Rollen	Benennt alle Anwenderrollen, die berechtigt sind, diesen Bereich anzuzeigen.
Bedingung	Definiert die Bedingungen, unter denen dieser Bereich sichtbar ist. Sie können diesen Bereich beispielsweise so konfigurieren, dass er nur angezeigt wird, wenn ein bestimmtes Plugin aktiviert ist.
Image	Zu verwendendes Hintergrundbild, wenn dieser Bereich angezeigt wird. Folgende Bildformate werden unterstützt: ◦ .jpg ◦ .png ◦ .bmp ◦ .gif ◦ .jpeg ◦ .ico ◦ .svg
Symbol	Symbol, das als Zugriffsschaltfläche für diesen Bereich auf der Seite verwendet wird. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Sie können kein Symbol für Ihre anwenderdefinierten Bereiche angeben.
Ist Titel	Steuert die Anzeige des Titels auf der ersten Folie. Das Feld wird nicht für Bereiche verwendet.
Titel anzeigen	Steuert die Anzeige des Titels auf der ersten Folie. Dieses Feld ist schreibgeschützt und für Bereiche nicht verfügbar.
Text	Text, der beschreibt, was im Bild für diesen Bereich angezeigt wird. Dieser Inhalt wird unter dem Bereichstitel angezeigt.

Beispiel für das Hinzufügen eines Bereichs zu einer vorhandenen Übersichtshilfeseite

In diesem Beispiel werden der vorhandenen Übersichtshilfeseite Bereiche hinzugefügt, die nur für Benutzer mit bestimmten Rollen angezeigt werden, wenn ein bestimmtes Plugin aktiviert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

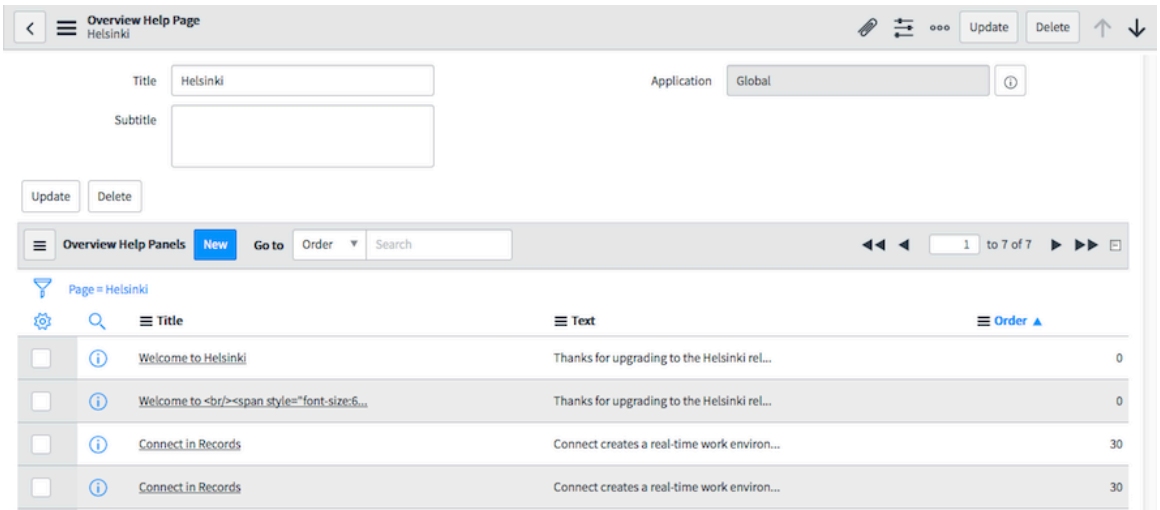
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Bereich erstellen, in dem ein Screenshot von Auditing-Anzeigen für Benutzer mit der Rolle sn_audit.manager angezeigt wird, wenn das Plugin „GRC: Audit Management“ aktiviert ist. Erstellen Sie einen weiteren Bereich, der nur für Benutzer mit der Rolle activity_admin sichtbar ist und eine Ansicht der Registerkarte **Anwenderdefiniert** im Workflow-Editor anzeigt. Fügen Sie die Bereiche der Übersichts-Hilfeseite für die aktuelle Version hinzu. Verwenden Sie die Bedingung in einem Fenster, um das Plugin und einen Slushbucket anzugeben, um die für den Zugriff erforderlichen Rollen auszuwählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Übersicht Hilfe**.
2. Öffnen Sie die Hilfeseite für die aktuelle Version.

Übersicht über den Hilfeseiten-Datensatz



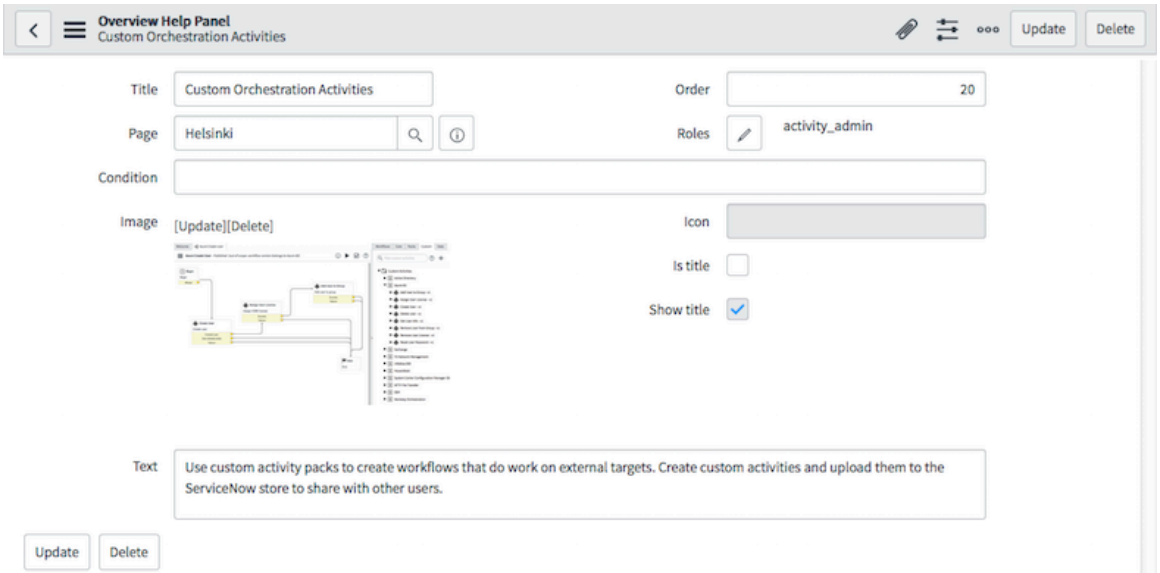
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Übersicht Hilfebereiche** auf **Neu**.
4. Erstellen Sie einen Bereich mit diesen Werten:
   - **Titel**: **Anwenderdefinierte Orchestration-Aktivitäten**. Der Titel ist die Bezeichnung, die im Bereich angezeigt wird, wenn er dem Benutzer angezeigt wird.
   - **Reihenfolge**: **20**. Diese Ordnungszahl ist die niedrigste für alle Bereiche auf dieser Seite und bedeutet, dass diese Schaltfläche auf der linken Seite angezeigt wird.
   - **Rollen**: **activity_admin** Nur Anwender mit dieser Rolle können diesen Bereich anzeigen.
   - **Bild**: Dies ist eine Ansicht des Workflow-Editors und der Registerkarte **„Anwenderdefiniert“**, um Benutzern die Funktion am besten vorzustellen.
   - **Text**: Geben Sie eine Beschreibung der Funktion ein, wobei die Highlights in dieser Version hervorgehoben werden. In diesem Beispiel beschreibt der Text die Möglichkeit, Aktivitäten zu erstellen und im ServiceNow Store freizugeben.

Hinweis: Schaltflächen für anwenderdefinierte Bereiche weisen keine Symbole auf.

Automatische Übersetzung

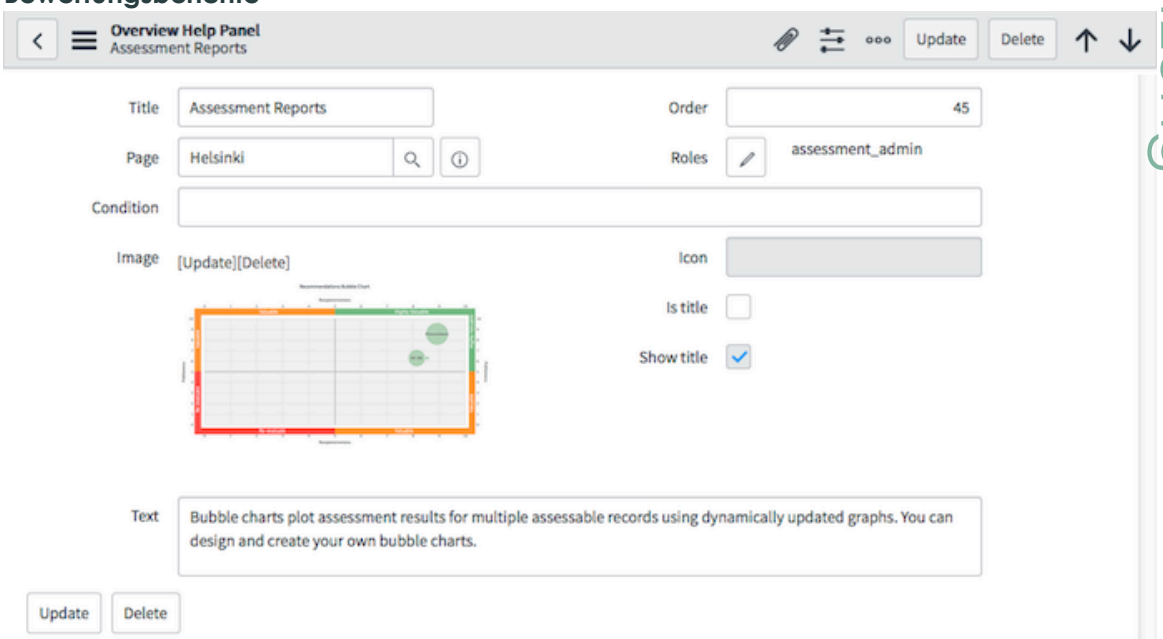
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Editor-Bereich



5. Speichern Sie den Datensatz.
6. Erstellen Sie einen weiteren Bereich mit diesen Werten:
   - **Titel**: **Bewertungsberichte.** Der Titel ist die Bezeichnung, die im Bereich angezeigt wird, wenn er dem Benutzer angezeigt wird.
   - **Reihenfolge**: **60**. Diese Ordnungszahl ist die höchste für alle Bereiche auf dieser Seite und bedeutet, dass diese Schaltfläche auf der rechten Seite angezeigt wird.
   - **Rollen**: **Assessment_Administrator** Nur Anwender mit dieser Rolle können diesen Bereich anzeigen.
   - **Abbildung**: Dies ist ein Beispiel für ein Blasendiagramm, das die Bewertungsadministratoren sehen sollen.
   - **Text**: Geben Sie eine Beschreibung des Diagramms ein, das den Anwendern angezeigt werden soll, und hebt die Vorteile dieses Diagrammtyps hervor.

Bewertungsberichte

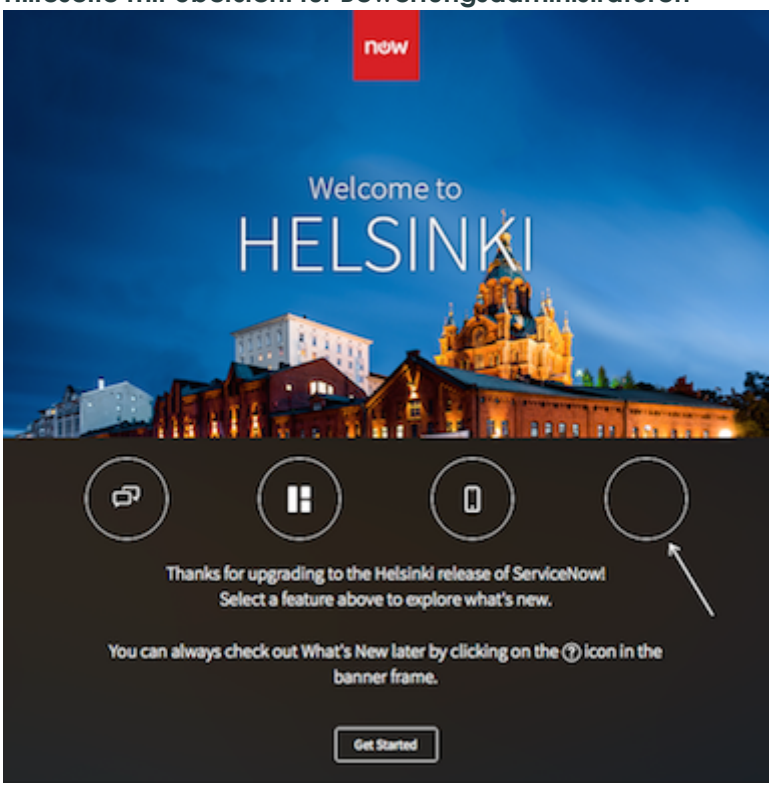


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Speichern Sie den Datensatz.
8. Melden Sie sich als Benutzer mit der Rolle Assessment_Admin an.
9. Klicken Sie auf das Hilfesymbol im Formularheader, und klicken Sie dann in der Hilfe-Sidebar auf **Neuigkeiten**.
   Die Übersichts-Hilfeseite für die aktuelle Version wird angezeigt, und die Steuerungsschaltfläche für das Auditing-Dashboard wird für den Benutzer in der konfigurierten Reihenfolge angezeigt.

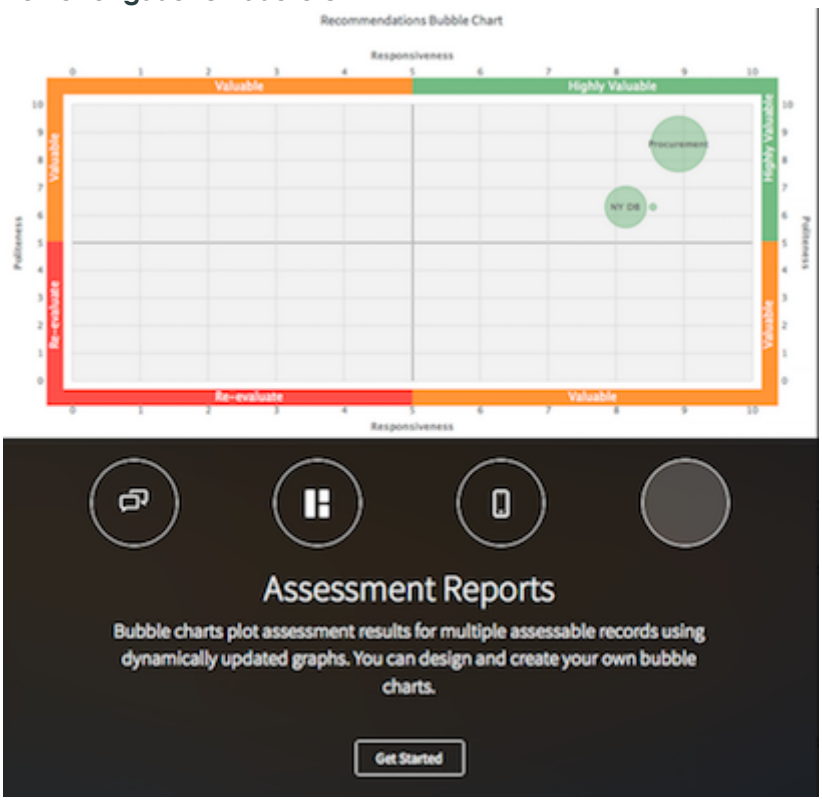
Hilfeseite mit Übersicht für Bewertungsadministratoren



10. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um den Bewertungsberichtsbereich anzuzeigen.
    Das Bild, das Sie für den anwenderdefinierten Bereich ausgewählt haben, wird mit dem Titel und der Beschreibung angezeigt, die Sie festgelegt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

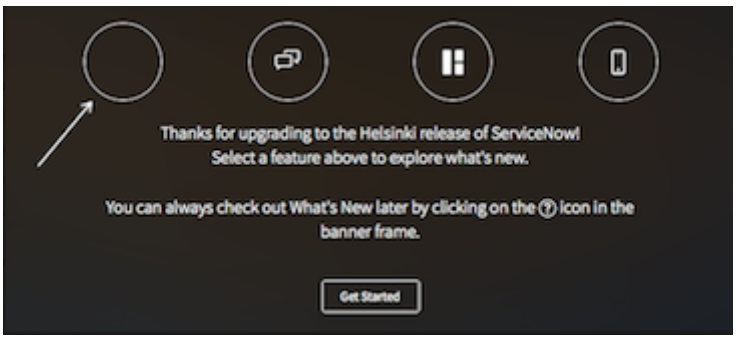
Bewertungsberichtsbereich



11. Melden Sie sich ab und wieder als Benutzer mit der Rolle activity_admin an.

12. Klicken Sie auf das Hilfesymbol im Formularheader, und klicken Sie dann in der Hilfe-Sidebar auf **Neuigkeiten**.
Die Übersichts-Hilfeseite für die aktuelle Version wird angezeigt, und die Steuerungsschaltfläche für die Registerkarten des Workflow-Editors wird für den Benutzer in der konfigurierten Reihenfolge angezeigt.

Übersichtshilfeseite für Orchestration-Benutzer

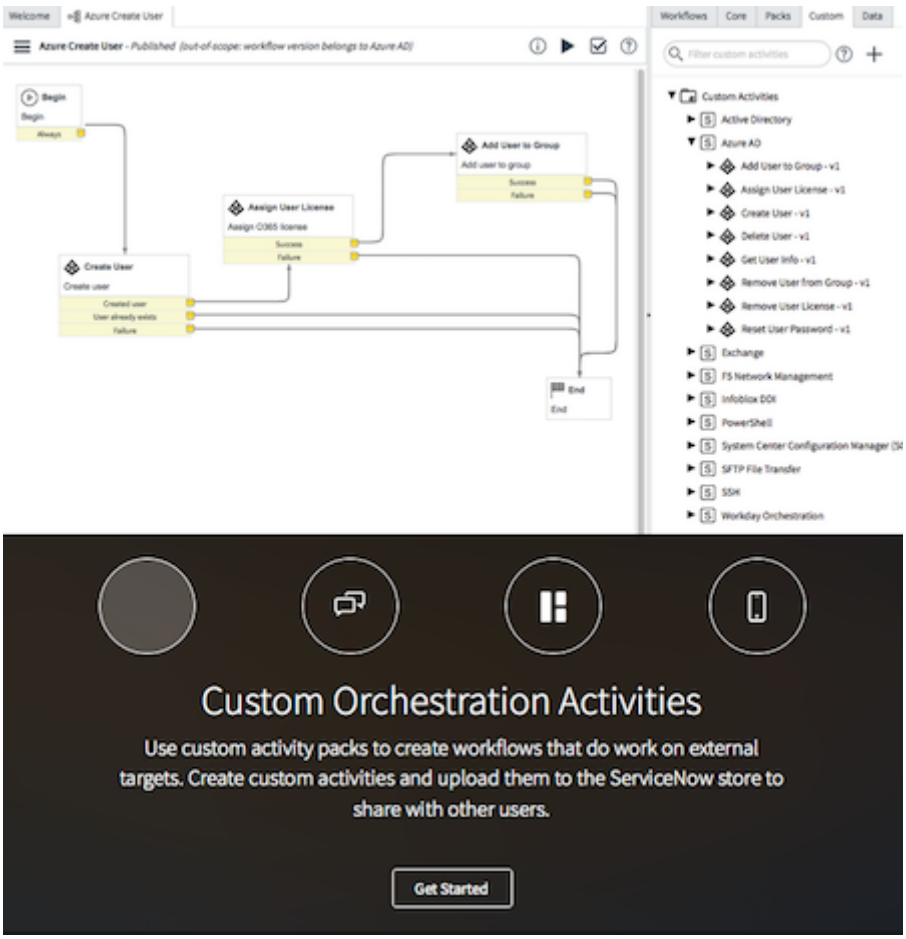


13. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um den Bereich Orchestration-Aktivitäten anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Bild, das Sie für den anwenderdefinierten Bereich ausgewählt haben, wird mit dem Titel und der Beschreibung angezeigt, die Sie festgelegt haben.

Orchestration-Bereich



System-Benutzerhandbuch

Mit dem -Systemhandbuch können Sie eine Endanwender-Hilfedokumentation erstellen, die speziell auf die Richtlinien und Verfahren Ihrer Organisation abgestimmt ist. Im Basissystem wird eine standardmäßige Hilfeseite bereitgestellt, auf der Hilfedokumente Core-UI für die Systemnavigation und andere grundlegende Vorgänge angezeigt werden.

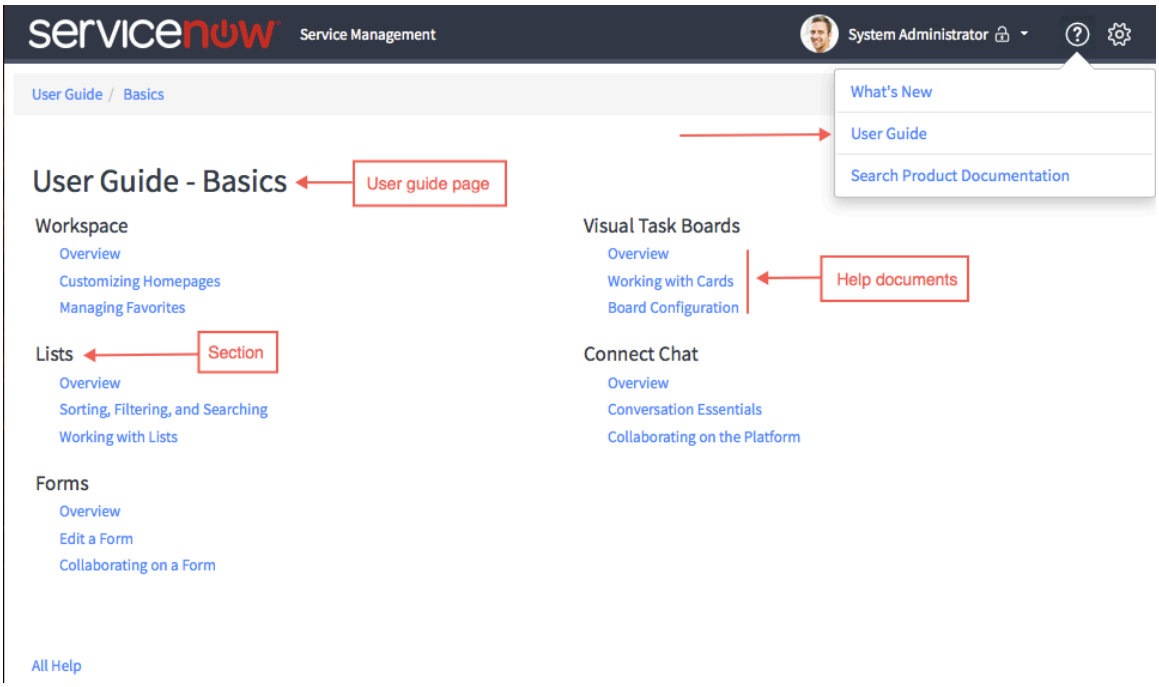
Das Benutzerhandbuch stellt die Tools zum Entwerfen von Hilfeportalseiten bereit, die funktionsspezifische Hilfedokumente enthalten. Sie können anwenderdefinierte Hilfeseiten erstellen und mithilfe von Steuerelementen im System auf verschiedene Arten bereitstellen. Anwenderhandbücher sind auf einer Hilfeseite in relevanten Abschnitten gruppiert und verwenden ein zweispaltiges Format. Sie können die Abschnitte und die darin enthaltenen Dokumente in beliebiger Reihenfolge anzeigen. Sie können einen Abschnitt auf mehr als einer Hilfeseite anzeigen. Das -Benutzerhandbuch wird unterstützt in Core-UI .

Im Basissystem wird eine standardmäßige Hilfeseite bereitgestellt, auf der Hilfedokumente für die Systemnavigation und andere grundlegende Vorgänge angezeigt werden. Diese Seite ist für Core-UI -Anwender über das Hilfesymbol in der Kopfzeile zugänglich. Um diese Seite für Anwender anderer unterstützter UI-Versionen verfügbar zu machen, müssen Sie einen programmgesteuerten Einstiegspunkterstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Standardhilfeseite kann als Vorlage für eigene Hilfeinhalte verwendet werden. Um Seiten, Abschnitte oder Dokumente im Anwenderhandbuch zu personalisieren, bearbeiten Sie einfach die ServiceNow® -Datensätze entsprechend Ihren Anforderungen. Denken Sie daran, dass von Ihnen angepasste Datensätze nicht aktualisiert werden, wenn Sie Ihre Instanz auf eine neue Version aktualisieren. Überprüfen Sie alle Changes zuerst in einem Entwicklungssystem, und entscheiden Sie dann, ob Sie den aktualisierten Inhalt in Ihr anwenderdefiniertes Benutzerhandbuch aufnehmen möchten.

Hilfeseite des Basis-Benutzerhandbuchs



Erstellen Sie eine Benutzerhandbuch-Hilfe

Hilfedokumente für Anwenderhandbücher sind in entsprechenden Abschnitten auf der Seite gruppiert und in einer konfigurierbaren Reihenfolge aufgelistet. Fügen Sie Ihre Abschnitte einer Hilfeseite hinzu.

Vorbereitungen

Erstellen Sie alle Ihre Hilfedokumente innerhalb des Abschnittsdatensatzes. Auf diese Weise können Sie ihre Titel verfeinern, ihre Platzierung anpassen und entscheiden, ob sie für den Abschnitt geeignet sind.
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Seite.

   a. Navigieren zu **System-Anwenderhandbuch** > **Administration** > **Hilfeseiten** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie das Formular aus.

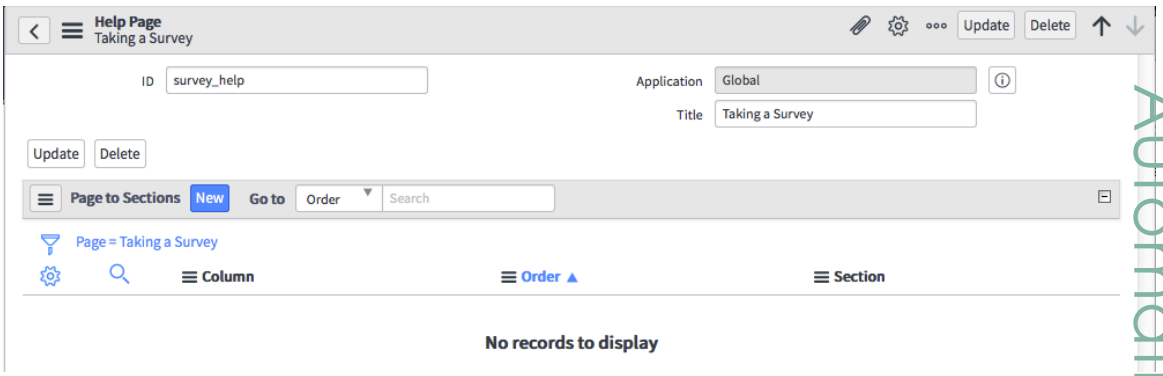
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felddefinitionen für die Hilfeseite

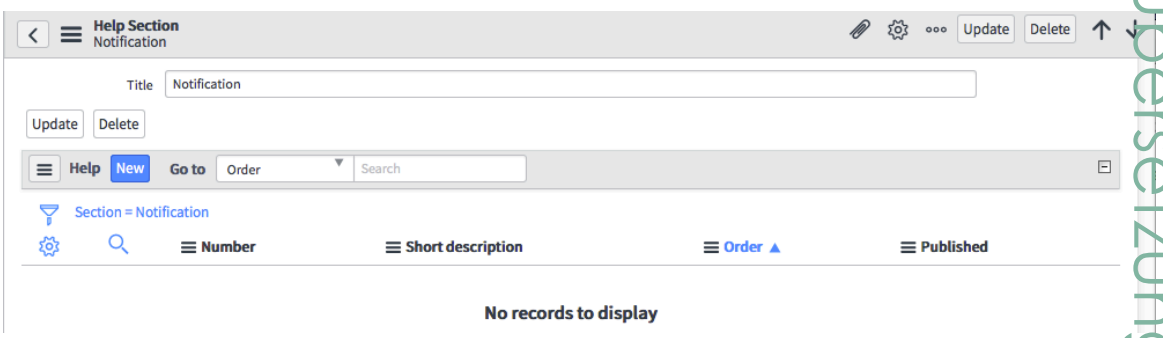
Feld	Beschreibung
ID	Seitenidentifizierung, die vom System zum Erstellen einer Hilfe-URL verwendet wird.
Anwendung	Anwendungsbereich für diese Hilfeseite. Dieses Feld ist schreibgeschützt und standardmäßig auf den Bereich **Global** festgelegt.
Titel	Anzeigetitel für diese Seite.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.



2. Erstellen Sie Hilfeseitenabschnitte, und ordnen Sie sie der Seite zu.

a. Navigieren zu **System-Anwenderhandbuch** > **Administration** > **Abschnitte einer Hilfeseite** und klicken Sie auf **Neu**.



b. Geben Sie Ihrem Abschnitt einen eindeutigen und prägnanten Titel, und klicken Sie dann auf **Absenden**.
Die Ansicht kehrt zur Liste der Abschnitte zurück.

c. Erstellen Sie zusätzliche Abschnitte für Ihre Hilfeseite.

d. Navigieren zu **System-Anwenderhandbuch** > **Administration** > **Hilfeseiten** und öffnen Sie die neue Seite.

e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Seite/Abschnitte** auf **Neu**.

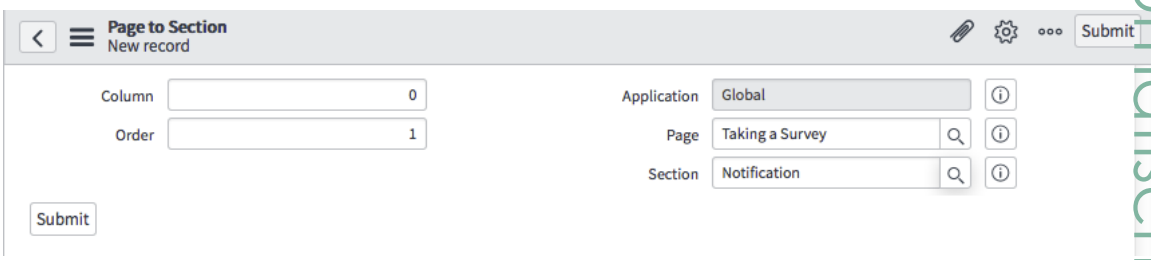
f. Füllen Sie das Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felddefinitionen für Seite/Abschnitt

Feld	Beschreibung
Spalte	Spaltenposition auf der Seite für diesen Abschnitt. Die erste Spalte wird als **0** und die zweite Spalte wird als **1**bezeichnet. Es muss mindestens ein Eintrag für Spalte **0** vorhanden sein, damit die Abschnitte angezeigt werden können.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Abschnitte in den Spalten auf der Seite angezeigt werden. Wenn keine Reihenfolgennummer definiert ist, listet das System die Abschnitte in alphabetischer Reihenfolge auf.
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen Datensatz Dieses Feld ist schreibgeschützt und standardmäßig auf den Bereich **Global** festgelegt.
Seite	Hilfeseite, auf der dieser Abschnitt angezeigt wird. Mit dem Suchfeld können Sie die Seite ändern, auf der ein Abschnitt angezeigt wird.
Abschnitt	Name des Abschnitts, der auf der ausgewählten Seite angezeigt werden soll.



g. Klicken Sie auf **Absenden**.

h. Wahlweise: Fügen Sie der Hilfeseite nach Bedarf Abschnitte hinzu.

3. Erstellen Sie ein oder mehrere Dokumente.

a. Navigieren zu **System-Anwenderhandbuch** > **Administration** > **Abschnitte einer Hilfeseite**.

b. Öffnen Sie einen von Ihnen erstellten Abschnittsdatensatz.

c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Hilfe“** auf **Neu**, um ein Hilfedokument für diesen Abschnitt zu erstellen.

d. Füllen Sie das Formular aus.

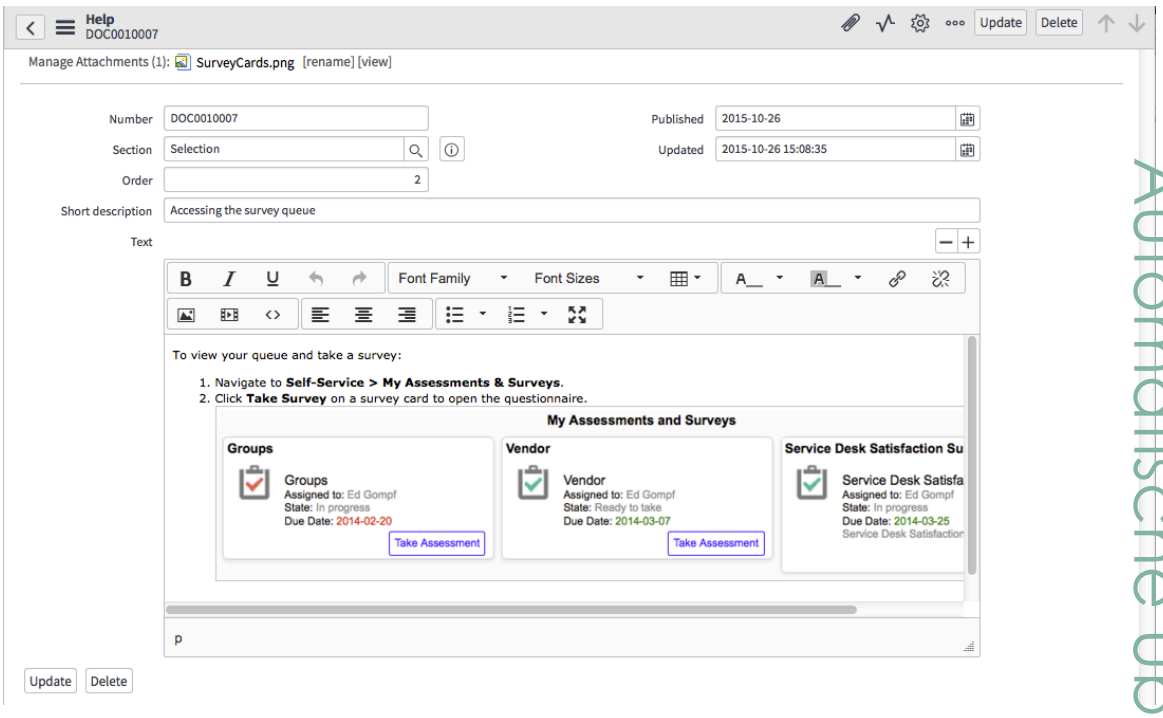
Felddefinitionen für Hilfedokumente

Feld	Beschreibung
Nummer	Die Dokumentnummer wird automatisch vom System generiert.
Abschnitt	Abschnitt, in dem dieses Dokument angezeigt wird.
Reihenfolge	Listenreihenfolge für dieses Dokument im ausgewählten Abschnitt.
Veröffentlicht	Datum, an dem dieses Dokument erstellt wurde.

Automatische Übersetzung

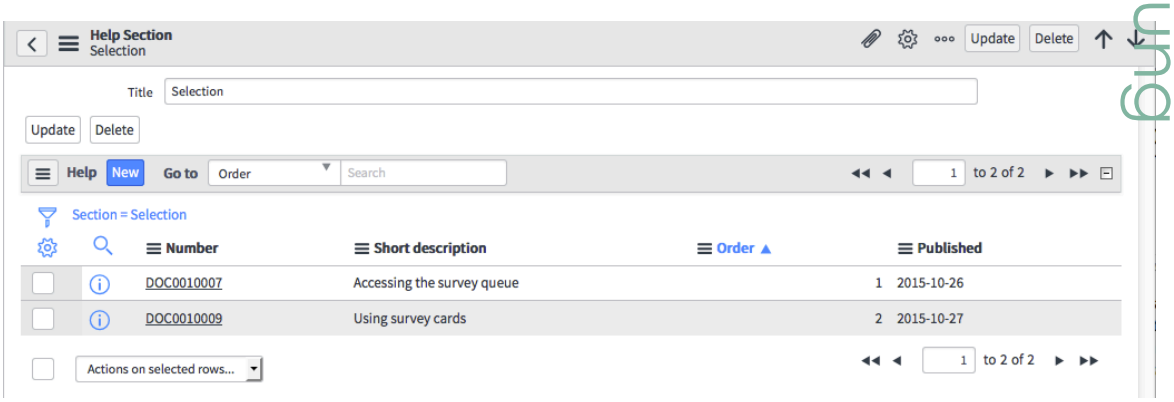
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktualisiert	Datum, an dem dieses Dokument zuletzt aktualisiert wurde.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Inhalts dieses Dokuments. Diese Beschreibung wird als Titel für das Dokument auf der Hilfeseite verwendet.
Text	Dokumentinhalt, einschließlich Grafiken und Tabellen. Sie können Ihren Eintrag formatieren, Listen mit Aufzählungszeichen oder nummerierte Listen erstellen und Bilder anhängen.



e. Klicken Sie auf **Absenden**.

f. Wiederholen Sie den Vorgang, um die erforderlichen Hilfedokumente für diesen Abschnitt zu erstellen.



Hilfe-URLs für das Benutzerhandbuch

Sie können in Ihrer Instanz Einstiegspunkte für die mit dem Systemhandbuch generierte Hilfe erstellen, indem Sie die richtigen Adressparameter in der Ziel-URL angeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Anwenderhandbuch generierte Hilfeseiten können Endanwendern über konfigurierbare Einstiegspunkte im System angezeigt werden, einschließlich UI-Aktionen. Um diese Einstiegspunkte zu erstellen, müssen Sie eine Ziel-URL mit diesen Parametern ausdrücken:

URL-Einstiegspunkte zum Anzeigen der Anwenderhilfe

Parameter	Stellt bereit
$h.do	Prozessor, der den Bannerframe oben auf der Seite rendert.
$sys_product_help.do	Zeigt eine Seite mit Links zu allen Hilfethemen im Benutzerhandbuch an. Dies umfasst das grundlegende Hilfesystem und alle anwenderdefinierten Hilfeseiten, die Sie erstellt haben. Eine Beispiel-URL wäre `https://myinstance.service-now.com/$sys_product_help.do`.
$h.do?sysparm_id=basics	Zeigt die grundlegende Hilfeseite des Systems an. Um ein Ziel für ein anwenderdefiniertes Benutzerhandbuch zu erstellen, ersetzen Sie *id=basic* durch die ID für Ihre anwenderdefinierte Seite, z. B. *id=surveys*. Ein Beispiel hierfür wäre `https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_id=surveys`.
$h.do?sysparm_doc=<document number>	Zeigt Hilfe für ein bestimmtes Dokument an. Diese URL zeigt das Hilfedokument auf der Basisseite an, das Anweisungen zur Verwendung ServiceNow von -Formularen enthält: `https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_doc=DOC0010005`.

Verwalten Sie Audiodateien

Sie können `MP3`- und `OGG`- Audiodateien hochladen und speichern. Nach dem Hochladen können Sie Audiodateien mit HTML referenzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: image_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion „Datenbankspeicher für Audiodateien“ (com.glide.db_audio) muss aktiviert sein, um Audiodateien zu speichern. Das Plugin ist bei neuen Instanzen standardmäßig aktiviert. Für aktualisierte Instanzen können Sie das Plugin aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Weitere Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Audiodateien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Audiodatei ein, einschließlich der Dateierweiterung.
4. Fügen Sie die **Audiodatei** hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Speichern Sie den Datensatz.
6. Wahlweise: Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Audiodateien mit HTML zu referenzieren.

   a. Verwenden Sie das HTML-Tag `<audio>`, und legen Sie das Attribut *src* auf den Namen der Datei fest, wie im Feld **Name** des Audiodatensatzes festgelegt.

   b. Verwenden Sie das Attribut *controls*, um die Audiosteuerelemente anzuzeigen.

      Example
      Verwenden Sie den folgenden HTML-Code.

      ```
      <audio src="Beep.mp3" title="Beep" control="control"/>
      ```

Bilder werden in der Datenbank gespeichert

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „image_admin“ oder „content_admin“ können Bilder in die -Datenbank hochladen und dort speichern. Diese Images werden in der Tabelle „Images“ [db_image] gespeichert. Wenn Sie ein Bild in die Datenbank hochladen, können Sie es von HTML-Feldern aus referenzieren, indem der Name des Bilds an die URL der Instanz angehängt wird.

Hinweis: Die Tabelle „db_image“ ist eine öffentliche Tabelle ohne Sicherheitsbeschränkungen. Nicht authentifizierte Benutzer haben vollständigen Zugriff auf Bilder, die in die Tabelle „db_image“ hochgeladen werden.

Bilder vs. Anhänge

Wenn Sie von einem Datensatz aus auf ein Bild zugreifen möchten oder wenn Sie verhindern möchten, dass Benutzer den Bildnamen an die URL der Instanz anhängen, laden Sie ihn stattdessen als Anhang hoch. Wenn Sie ein Bild als Anhang hochladen, wird das Bild in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment] gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge verwalten und Hinzufügen und Verwalten von Anlagen.

Zulässige Bilddateitypen

Laden Sie Bilddateien mit den folgenden Erweiterungen hoch:

- .gif
- .jpg
- .png
- .bmp

Hinweis: Das System unterstützt das Hochladen von ZIP-Dateien, die BMP-Bilder enthalten, nicht.

Wenn Sie ein Bild hochladen, das in Internet Explorer-Browsern möglicherweise nicht unterstützt wird, wird eine Warnmeldung angezeigt.

Das System unterstützt das Hochladen von Bildern im .ico-Format über diese Schnittstelle nicht. MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Internet Explorer erfordert das Format .ico für Favoritensymbole. Um ein .ico-Bild hochzuladen, hängen Sie das .ico-Bild an einen Datensatz an, anstatt die Standardschnittstelle zum Hochladen von Bildern zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um zu verstehen, wie Sie ein Bild in einen Formulardatensatz einfügen, lesen Sie den Blog-Beitrag Bilder in Artikel, Incidents oder anderen Formulardatensätzen einfügen in der ServiceNow Community.

Aktualisiert ein vorhandenes Image

Sie können ein vorhandenes Image in eine aktualisierte Version ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: image_admin oder content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Bilder**.
2. Klicken Sie in der Liste „Images“ auf den Namen des zu ersetzenden Image.
3. Klicken Sie im Feld **Bild** auf den Link **[Aktualisieren]**.
4. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, und navigieren Sie zur gewünschten Bilddatei.
5. Klicken Sie auf **Öffnen**und dann auf **OK**.

   Die neue Datei wird in die Instanzdatenbank hochgeladen und ersetzt die vorherige Datei. Es wird an allen Speicherorten verwendet, die auf den Dateinamen verweisen.

   Hinweis: Wenn das neue Bild nicht wie erwartet angezeigt wird, leeren Sie den Browsercache.

Laden Sie ein oder mehrere Bilder hoch

Sie können ein Bild oder mehrere Bilder gleichzeitig hochladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: image_admin oder content_admin

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um jeweils nur ein Bild hochzuladen:

   a. Navigieren zu **System-UI** > **Bilder** , um die Liste der in der Datenbank gespeicherten Bilder anzuzeigen.

   b. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Bild hinzuzufügen.

   c. Füllen Sie das Formular aus.

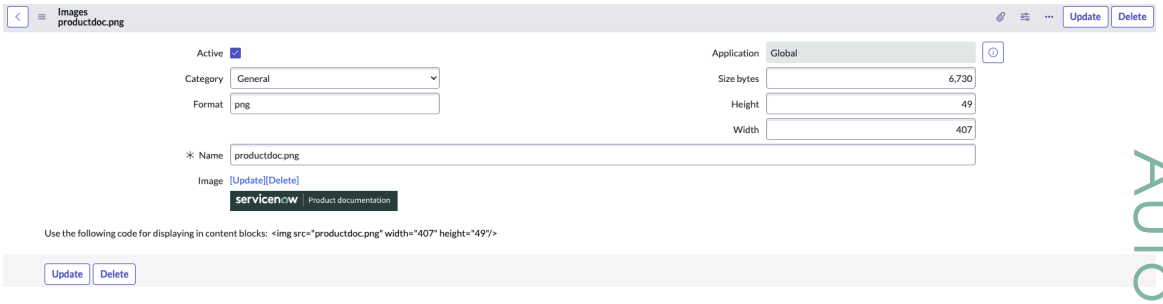
Formular „Bilder“.

Feld	Eingabe
Name	Geben Sie den Dateinamen ein, mit dem das Bild in HTML referenziert werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit das Bild in HTML referenziert werden kann.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, in der die Bilddatei organisiert werden soll.
Bild	Wählen Sie **Zum Hinzufügen klicken,** um ein Bild hochzuladen. Wenn ein Bild bereits hochgeladen ist, klicken Sie auf **[Aktualisieren],** um eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabe
	neue Version des Bilds hochzuladen, oder **auf [Löschen],** um das Bild zu entfernen.
Format, **Größen in Byte**, **Höhe**und **Breite**	Zeigen Sie die aktuellen Bildmetadaten an. Diese Informationen werden automatisch ausgefüllt, wenn das Bild hochgeladen wird.

Bild hochladen



2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mehrere Bilder gleichzeitig hochzuladen:

a. Erstellen Sie eine ZIP-Datei, die nur zulässige Bilddateitypenenthält.

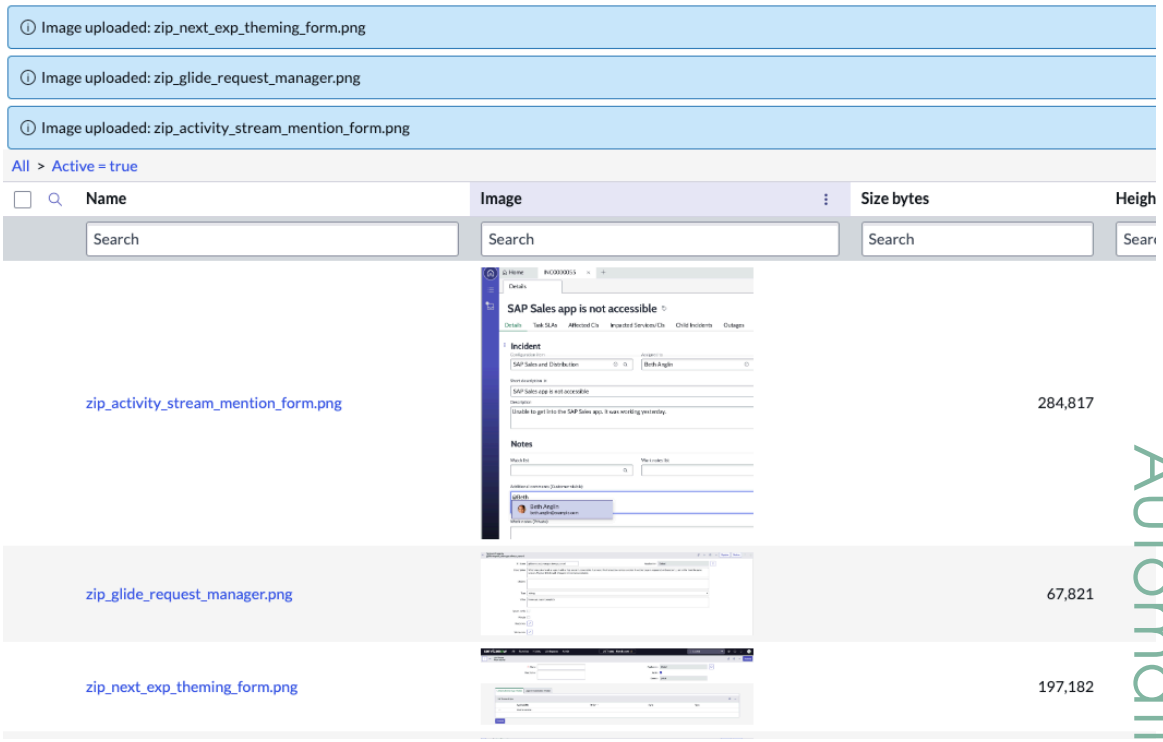
Hinweis: Das System unterstützt das Hochladen von ZIP-Dateien, die BMP-Bilder enthalten, nicht.

b. Navigieren zu **System-UI** > **ZIP-Datei hochladen**.

c. Klicken Sie auf **Datei wählen,** und wählen Sie dann die Datei aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Klicken Sie auf **Hochladen**.



Eine Meldung zeigt an, dass die Dateien in die Datenbank hochgeladen werden, und die Bilderliste wird nach Aktualisierungsdatum in absteigender Reihenfolge sortiert (die hochgeladenen Bilder erscheinen zuerst).

Hinweis:

- Wenn die ZIP-Datei eine Ordnerstruktur enthält, sind die resultierenden Bildnamen der Pfadname mit Unterstrichen anstelle der Schrägstriche. Wenn die ZIP-Datei beispielsweise `myimages/image1.gif` enthält, heißt das resultierende Bild `myimages_image1.gif`.
- Bildnamen dürfen einschließlich Ordnerstruktur 100 Zeichen nicht überschreiten. Dateien mit zu langen Namen werden abgelehnt.
- Uploads werden im System protokolliert. Zeigen Sie Systemprotokolle an, um zu sehen, ob Dateien hochgeladen oder abgelehnt werden.

Zugehörige Informationen

Systemprotokoll

Dateierweiterungen einschränken

Verwenden Sie glide.ui.strict_content_types, um die Bilddateierweiterungen einzuschränken, die in der Anwenderoberfläche angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft nicht vorhanden ist, indem Sie nach dem Namen der Eigenschaft suchen.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Vervollständigen Sie die Systemeigenschaft mithilfe der folgenden Tabelle.

Systemeigenschaften für Dateierweiterungen

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.strict_content_types
Typ	String
Wert	Kommagetrennte Liste zulässiger Bilddateinamen. Verwenden Sie einen der folgenden Dateitypen: ico,gif,png,jpg,jpeg,bmp,js,css,htm,html,ogg,mp3,eot,woff,v

Hinweis: Alle Dateien, die eine Dateierweiterung verwenden, die nicht in der Liste der Werte enthalten ist, werden in der Anwenderoberfläche als beschädigt angezeigt.

Benutzereinstellungen

Benutzer können viele UI-Funktionen konfigurieren, z. B. die Anzahl der Zeilen pro Seite in einer Liste oder ob die Antwortzeit am Ende einer Liste oder eines Formulars angezeigt wird. Administratoren können diese Einstellungen nach Bedarf ändern oder löschen.

Anwenderanpassungen werden als Datensätze in der Tabelle „ **Anwendereinstellungen** “ [sys_user_preference] gespeichert und werden jedes Mal aktualisiert, wenn der Anwender die Einstellung ändert. Die Anwenderoberfläche wird entsprechend den Einstellungen jedes Benutzers angezeigt.

Beispielsweise kann die Antwortzeit standardmäßig am Ende von Listen und Formularen angezeigt werden. Wenn ein Benutzer die Antwortzeit ausblendet, wird ein Benutzereinstellungsdatensatz für ihn erstellt, in dem angezeigt wird, dass der Antwortzeitindikator ausgeblendet ist. Während der zukünftigen Sitzungen des Benutzers wird der Antwortzeitindikator ausgeblendet. Wenn der Benutzer sich später dazu entschließt, die Antwortzeit anzuzeigen, wird der Benutzereinstellungsdatensatz entsprechend aktualisiert, und zukünftige Sitzungen werden mit dem sichtbaren Antwortzeitindikator geöffnet.

Weitere Informationen zu den für Benutzer verfügbaren Einstellungen finden Sie unter Anwendereinstellungen und Next Experience Anwendereinstellungen.

Benutzereinstellungen anzeigen und Probleme damit beheben

Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen** für eine Liste von Anwendereinstellungsdatensätzen. Wählen Sie den Namen einer Einstellung aus, um diese Einstellung in der Formularansicht anzuzeigen. Bei der Problembehandlung für einen Benutzer suchen Sie nach seinem Benutzernamen, um alle Anpassungen zu finden, und wählen Sie dann einen Einstellungsnamen aus, um ihn anzuzeigen.

Hinweis: Für jeden Anwender können maximal 10.000 Anwendereinstellungen vorhanden sein. Das Überschreiten dieser Grenze führt zu einer Systemverschlechterung und zu Problemen mit der UI-Leistung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für Benutzereinstellungen

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Features oder der Funktionalität.
Beschreibung	Eine optionale Kurzbeschreibung der Funktion oder Funktionalität.
System	Zeigt an, ob dieser Datensatz den systemweiten Standard (**TRUE**) angibt oder nicht (**FALSE**).
Typ	Zeigt den Datentyp des Eintrags an, der für den Wert akzeptiert wird. Sie können beispielsweise **Zeichenfolge** oder **Ganzzahl**auswählen.
Anwender	Zeigt den Namen des Anwenders an, für den die Einstellung angepasst wird. Wenn **„Anwender“** leer ist, gilt der Datensatz als systemweiter Standard.
Wert	Die aktuelle Einstellung für diesen Datensatz. Vergleichen Sie diesen Wert mit den Feldern **Anwender** und **System**, um zu bestimmen, ob der angezeigte Wert ein systemweiter Standardwert oder die Einstellung eines bestimmten Anwenders ist.

Sie können Benutzereinstellungsdatensätze für systemweite Werte, die auch als Standardwerte oder globale Werte bezeichnet werden, anhand der folgenden Werte identifizieren:

- **System = WAHR**
- **Anwender=leer**

Wenn ein Benutzer eine Funktion anpasst, wird ein separater Benutzereinstellungsdatensatz mit den folgenden Werten erstellt:

- **System = FALSCH**
- **Anwender=<username>**

Daher kann dieselbe anpassbare UI-Funktion über mehrere Benutzereinstellungsdatensätze verfügen.

Hinweis: Bei einigen Funktionen wird der systemweite Datensatz erst im Modul **Benutzereinstellungen** angezeigt, wenn ein Benutzer ihn anpasst. Dadurch wird den **Benutzereinstellungen**ein neuer Datensatz hinzugefügt.

Wenn ein Benutzer auf der Benutzeroberfläche ein unerklärtes Verhalten feststellt, können Sie die Benutzereinstellungen überprüfen, indem Sie in der Liste **Benutzereinstellungen** nach dem Benutzernamen suchen. Löschen oder aktualisieren Sie dann den Benutzereinstellungsdatensatz, der sich auf das betreffende Verhalten auswirkt.

Hinweis: Wenn ein Administrator den Einstellungswert eines Benutzers über dieses Modul manuell ändert, verwendet die nächste Sitzung des Benutzers die Einstellung des Administrators. Benutzer können die Funktionen jedoch über die Anwenderoberfläche erneut anpassen. Dadurch wird der Benutzereinstellungsdatensatz aktualisiert. Wenn der Administrator den Benutzereinstellungsdatensatz für einen bestimmten Benutzer löscht, verwendet die nächste Sitzung dieses Benutzers den systemweiten Wert für diese Funktion. Wenn der Benutzer die Funktion später anpasst, erstellt das System einen Benutzereinstellungsdatensatz für den Benutzer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globale Anwendereinstellungen

Erstellen Sie systemweite oder globale Anwendereinstellungen, um eine Standardeinstellung für Ihre Anwender festzulegen. Um eine Einstellung als Standard festzulegen, erstellen Sie eine Einstellung, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **System**, und lassen Sie das Feld **Benutzer** leer.

Wichtig: Sie sollten nie mehr als eine Einstellung mit demselben Namen als globale Anwendereinstellung festgelegt haben.

Benutzereinstellungen und Update-Sätze

Benutzereinstellungsdatensätze für systemweite Werte, auch Standardwerte oder globale Werte genannt, werden in Update Sets gespeichert. Alle Änderungen werden implementiert, wenn Sie das Update Set importieren, und wirken sich auf alle Benutzer aus, die die Funktion nicht angepasst haben. Benutzereinstellungsdatensätze für bestimmte Benutzer werden nicht in Update-Sätzen gespeichert, sodass Benutzeranpassungen beibehalten werden, wenn Sie ein Update Set importieren. Weitere Informationen finden Sie unter System-Update Sets .

Anwendereinstellungen

Die Benutzereinstellungen verfolgen in erster Linie die Art und Weise, wie einzelne Benutzer mit verschiedenen Funktionen interagieren, sodass neue Sitzungen die letzten Einstellungen des Benutzers aktivieren. In den Benutzereinstellungen wird beispielsweise nachverfolgt, ob der Benutzer die Registerkarten oder die Bildlaufoberfläche für Formulare mit mehreren Abschnitten aktiviert. Andere Benutzereinstellungsdatensätze ermöglichen Benutzern mit der Administratorrolle das Anpassen bestimmter Funktionseinstellungen.

Einstellungen anzeigen

Um die Anwendereinstellungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.

Anwendereinstellungsliste

Diese Tabelle beschreibt Benutzereinstellungsdatensätze im Basissystem.

Benutzereinstellungsdatensatz	Beschreibung
Nur Anwender	Mit einer Benutzeraktion wird der Wert festgelegt und aktualisiert. Manuelle Änderungen über den Benutzereinstellungsdatensatz wirken sich nicht auf die Anwender-Experience aus.
Nur Administrator	Der Administrator kann den Wert über den Benutzereinstellungsdatensatz ändern, um die Anwender-Experience zu modifizieren.
Administrator oder Anwender	Mit einer Benutzeraktion wird der Wert festgelegt und aktualisiert. Der Administrator kann die Benutzer-Experience jedoch ändern, indem er den Benutzereinstellungsdatensatz manuell aktualisiert.
Nur System	Das System legt den Wert fest und aktualisiert ihn. Administratoren dürfen diese Datensätze nicht ändern.

Diese Tabelle enthält den Standardwert und eine Beschreibung für jede Einstellung. Die Spalte Aktualisiert von gibt an, wie die Einstellung festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereinstellungen

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
<table>.db.reihenfolge	Listensortierung	Administrator oder Anwender	Gibt für die identifizierte Spalte zum Sortieren de Liste verwendet wird. Di jedes Mal automatisch Anwender die Sortierrei ändert. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: Anwende **Anzahl**, wenn der Anwe auswählt. Wenn die Spa werden die Datensätze sortiert.
<table>.db.Reihenfolge.Richtung	Listensortierung	Administrator oder Anwender	Gibt für die identifizierte Liste Datensätze in aufst (ASC) oder absteigende anhand des identifizie <table>.db.reihenfolge jedes Mal aktualisiert, w Sortierrichtung für die Ta **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keiner**
bsm_map.default_ci	BSM	Nur Anwender	Enthält die sys_id des le Item, das der Anwende von Business Service Ma angezeigt hat. Dieser D automatisch aktualisiert ein neues Configuration anzeigt. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keiner**
ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci	CMDB	Nur Administrator	Schränkt ein, was in der **CIs** angezeigt wird, wen für ein Konfigurationsele Der Wert hat das Forma Abfragezeichenfolge. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: locationANYTHING^ope
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user	CMDB	Nur Administrator	Schränkt ein, was in der **Benutzer** angezeigt wird für ein Konfigurationsele

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			Der Wert hat das Forma Abfragezeichenfolge. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**:**active=tru**
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group	CMDB	Nur Administrator	Schränkt ein, was in der **Gruppen** angezeigt wird für ein Konfigurationsele Der Wert hat das Forma Abfragezeichenfolge. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**:**active=tru**
reduzieren.<related table> .<related field>	Formulare	Nur Anwender	Gibt an, dass eine zuge Dieselbe zugehörige Lis die nächste Sitzung des Dieser Datensatz wird a wenn der Anwender die erweitert oder reduziert **Wahr** = Reduziert die ide Liste. **False** = Erweitern Sie die zugehörige Liste. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keiner**
Einklappen.Abschnitt<sys_id>	Formulare	Nur Anwender	Gibt die sys_id eines For der reduziert ist. Derselb wird reduziert, wenn die Benutzers beginnt. Diese automatisch aktualisiert denselben Abschnitt de erweitert oder reduziert **Wahr** = Reduzieren des Abschnitts. **Falsch** (oder leer) = iden erweitern. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **False ode**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
glide.debugger.log_messages_limit	UI	Administrator oder Anwender	Gibt die maximale Anzo an, die in der Anwende Debuggers Sitzungsprot sollen.
glide.debugger.console.cached_stmt_limit	UI	Administrator oder Anwender	Gibt die maximale Anzo an, die im Browser für di Konsole zwischengespe
glide.debugger.log.transaction.count	UI	Administrator oder Anwender	Gibt die maximale Anzo an, die in der Anwende Skript-Debuggers Sitzung werden.
glide.ui11.verwenden	UI11	Administrator oder Anwender	Gibt an, ob UI11 für dies UI11 ist nicht mehr verfü
glide.ui.navpage_state	Menüs	Nur System	**NICHT ÄNDERN.** Gibt die Anwenders an. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keiner**
glide.ui.javascript_editor	UI	Administrator oder Anwender	Gibt an, ob der JavaSc Formatierungssteuerele Anwender aktiviert ode Das JavaScript-Editor-Sy Formatierungssteuerele Instanzen verfügbar, in Editor-Plugin aktiv ist. Di automatisch aktualisiert auf das Symbol klickt, u zu aktivieren oder zu de Informationen finden Sie Syntax-Editor. **Wahr** = Skript-Editor akti **False** = Skript-Editor dea **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **Wahr** (we Funktion aktiv ist)
glide.ui.response_time	UI	Administrator oder Anwender	Bestimmt, ob die Antwo Ende einer Liste oder ei oder reduziert werden. automatisch aktualisiert unten in einer v2-Liste o das Antwortzeitindikato

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			Wahr = Antwortzeitinfor **False** = Antwortzeitinfor **Typ**: **Zeichenfolge** **Falsch**: **Falsch**
Homepage	Homepages	Administrator oder Anwender	Gibt an, welches Dashb wenn sich ein Benutzer Instanz anmeldet oder Symbol ( ) klickt. Der ausgewählten Dashbo **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keiner**
Wissen.Suche.Sortieren.Feld	Listensortierung	Administrator oder Anwender	Bestimmt die Sortierreih beim Durchsuchen der Dieser Datensatz wird je wenn der Anwender im Suchergebnisse eine an **nach** " auswählt. Verfüg der Aufrufe (views), Rele Last Modified (sys_upd **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Ansichte**
list_edit_double	Listen	Administrator oder Anwender	Gibt an, welche Aktion v2 öffnet. Dieser Datens aktualisiert, wenn der Be personalisiert und die Ei **zum Bearbeiten** ändert. finden Sie unter Listened Diese Einstellung gilt nic Einzelklick-Listenbearbe nicht unterstützt. **Wahr** = Listeneditor öffn Anwender auf ein Feld doppelklickt. **False** = Listeneditor öffn Anwender einmal auf e klickt. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **Wahr**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
list_edit_enable	Listen	Administrator oder Anwender	Gibt an, ob der Listened Bearbeitung von Felder verfügbar ist. Dieser Dat automatisch aktualisiert eine Liste personalisiert über der ersten Spalte i **Einstellung Listenbearbe** Diese Einstellung gilt nic **Wahr** = Verwendung de aktivieren. **False** = Verwendung de deaktivieren. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **Wahr**
live_message.feed.last_display	Live	Administrator oder Anwender	Speichert den letzten vo Anwender angezeigten **Feed“** (sysparm_feed_ty **„Unternehmens-Feed“** (Unternehmen_Feed). Di jedes Mal automatisch Anwender einen ander **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **sysparm_ Unternehmen_Feed**
live_tag.feed.order	Live	Administrator oder Anwender	Verfolgt die Sortierungso für die Tag-Anzeige. Die automatisch aktualisiert in Live eine andere **Tag** Verfügbare Optionen si **sortieren**(sys_created_o **Aktivität sortieren** (last_ **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keine** (st sys_created_on)
Menü.<identifier> .erweitert	Menüs	Nur Anwender	Gibt die sys_id eines Ab Anwendungsnavigator- den Benutzer geöffnet (Abschnitt ist geöffnet, w Sitzung des Benutzers be wird jedes Mal automat wenn der Benutzer dens

Automatisch übersetzt (Z

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			des Anwendungsnavigo reduziert. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keiner**
mobile_rowcount	Mobil	Administrator oder Anwender	Gibt die Anzahl der Zeile auf einem Mobilgerät a Dieser Datensatz wird je aktualisiert, wenn der A mobilen Bildschirm eine Zeilen pro Seite auswäh **Typ**: **Ganzzahl** **Standardwert**: **20**
mobile_use_full.android	Mobil	Administrator oder Anwender	Gibt an, welche Anwen dem Android-Mobilgerä angezeigt wird. Dieser D automatisch jedes Mal der Anwender auf das Z) über der mobilen H um die vollständige Des anzuzeigen, oder auf d in der Willkommensleiste Schnittstelle anzuzeigen **Wahr** = Vollständige Des Android-Mobilgeräten a **False** = Mobile Schnittste Mobilgeräten anzeigen **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **Falsch**
mobile_use_full.iphone	Mobil	Administrator oder Anwender	Gibt an, welche Anwen auf dem Mobilgerät iPh angezeigt wird. Dieser D automatisch jedes Mal der Anwender auf das Z) über der mobilen H um die vollständige Des anzuzeigen, oder auf d in der Willkommensleiste Schnittstelle anzuzeigen **Wahr** = Vollständige Des einem iPhone-Mobilger

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			False = Mobile Anwend iPhone-Mobilgerät anze **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **Falsch**
Modul	Menüs	Nur Anwender	Zeichnet die sys_id des das der Anwender zuge **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **sys_id**
owner_by_indicator.form	Update-Sätze	Nur Administrator	Blendet das Aktualisieru in Formularheadern ein Kundenaktualisierunger von Update-Sätzen nac **Wahr** = Indikatorsymbol anzeigen. **Falsch** = Indikatorsymbo ausblenden. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **Falsch**
Letzte.Identitätswechsel	Administration	Nur Anwender	**NICHT ÄNDERN.** Zeigt ar der Administrator zuletz hat. Weitere Informatior Identität eines Benutzers **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Keiner**
report.expanded	Berichterstellung	Administrator oder Anwender	Arbeitet mit der UI-Eiger **(kommagetrennt), die d erweitern kann,** um zu b Berichtsheader beim Ar geöffnet ist. Für Anwender, deren Ro auf den Berichtsheader Anwendereinstellung **„r** an, ob Berichte mit erw reduziertem Header ge Erweitern des Berichtshe Berichtsgenerator ange der Berichtsdefinition ve Benutzereinstellungsdat automatisch aktualisiert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			den Berichtsheader erw Wenn die Anwenderroll zum Anzeigen des Beric der Berichtsheader una Anwendereinstellung ni **Wahr** = Berichtsheader Berichts erweitern. **Falsch** = Berichtsheader Bericht angezeigt wird. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Wahr**
Zeilenanzahl	Listen	Nur Anwender	Gibt die maximale Anzo die auf einer einzelnen angezeigt werden. Dies die maximale Anzahl vo in einem Listenbericht in angezeigt werden. Dies automatisch aktualisiert eine andere Nummer a **Typ**: **Ganzzahl** **Standardwert**: **20**
sys_update_set	Update-Sätze	Nur Anwender	**NICHT ÄNDERN**. Gibt de Update-Satz an. Dieser aktualisiert, wenn ein Be Update Set auswählt. **Typ**: **GUID** **Standardwert**: sys_id de
tabbed.forms	Formulare	Nur Anwender	Gibt an, ob Formulare, d Abschnitte enthalten, e Registerkarten oder ein Abschnitten verwender gilt für alle Formulare. Es Formular einzeln festgel wird automatisch aktua Anwender in der Banne „Registerkarten ein/aus Informationen finden Sie konfigurieren . **Wahr** = Formulare mit m Registerkarten anzeigen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			Falsch oder leer = Formu Abschnitten als Bildlaufl anzeigen. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **Falsch**
table.compact	Listen	Nur Anwender	Gibt an, ob Listen mit m Leerzeichen über und u angezeigt werden. Dies für alle Listen. Es wird nic Listen festgelegt. Dieser automatisch aktualisiert eine Liste personalisiert **komprimieren** ändert. **Wahr** = Leerraum über u in einer Liste reduzieren, gleichzeitig auf dem Bil **False** = Über und unter j Leerzeichen hinzufügen verbessern. **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **Falsch**
table.wrap	Listen	Nur Anwender	Gibt an, ob langer Text mehrere Zeilen umgebr wird. Diese Einstellung g Diese Einstellung wird ni Listen festgelegt. Dieser automatisch aktualisiert die Option **Spaltentext u** Personalisierungsoberflä die Option **Längeren Te umbrechen** in den Syste ändert. **Wahr** = langen Text in ei Der gesamte Text wird i angezeigt, aber jede Ze vertikalen Platz einnehm **False** = Langer Text in ei umbrechen. Text wird in gekürzt, aber jede Zeile vertikalen Platz ein. Der Formularansicht sichtba **Typ**: **Wahr/Falsch**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			Standardwert: **Wahr**
ts.match	Textsuche	Administrator oder Anwender	Gibt an, ob der Aufgab einer globalen Textsuch werden soll, bei der der mit einer Aufgabennum Dieser Datensatz wird a wenn ein Anwender au Suchergebnissen auf de **Einstellungen für** Suche' **Einstellung „Aufgabend ändert, wenn nach eine gesucht wird**. Weitere In unter Die globale Textsu aus mehreren Tabellen **Wahr** = Aufgabendaten Es wird ein Link zu den v Suchergebnissen bereit **Falsch** = vollständige Su zurückgeben, auch wen einer Aufgabennumme **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **Wahr**
ts.remember.expanded	Textsuche	Administrator oder Anwender	Gibt an, ob gespeicher Suchgruppen während Suche erweitern und red verfügbaren Suchgrupp Zugriffsrechten und Aus des Anwenders ab. Dies automatisch aktualisiert auf der Suchergebnisse **Suchtipps und Einstellun Einstellung Gespeichert Erweitern/Reduzieren ve **Wahr** = Einstellung für Er speichern und für nacht verwenden. **Falsch** = Einstellung für E wird nicht gespeichert. Gruppen für nachfolger **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Wahr**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
ts.show_empty_groups	Textsuche	Administrator oder Anwender	Gibt an, ob Ergebnisse Gruppen ohne Übereins Die verfügbaren Suchgr den Zugriffsrechten des Datensatz wird automa wenn der Benutzer auf Suchergebnissen auf de **Einstellungen suchen“** k **Gruppen ohne Sucherg** ändert. **Wahr** = Leere Gruppen von Ergebnissen der glo einbeziehen. **Falsch** = Leere Gruppen Ergebnisse der globalen werden. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Wahr**
ts.show_negative_result_info	Textsuche	Administrator oder Anwender	Gibt an, ob Gruppenhe Ergebnisseite der globa Tabellen identifizieren so Übereinstimmungen au verfügbaren Suchgrupp den Zugriffsrechten des Datensatz wird automa wenn der Anwender au den Suchergebnissen a **und Einstellungen für Su** die Einstellung **Header I Listentabellen ohne Suc** **Wahr** = Tabellen anzeig Übereinstimmungen im zurückgegeben haben. **Falsch** = Tabellen ausbl Übereinstimmungen im zurückgegeben haben. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Wahr**
ts.show_search_groups	Textsuche	Administrator oder Anwender	Gibt an, ob die Ergebni Textsuche Kontrollkästch denen der Anwender a Gruppen gesucht und a sollen. Die verfügbaren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzereinstellungen (Fortsetzung)

Einstellungen	Kategorie	Aktualisiert von	Details
			von den Zugriffsrechten des Anwenders ab. Dies automatisch aktualisiert auf der Seite mit den Su Link **„Tipps und Einstellu** und die Einstellung**„Aus** **anzeigen“** ändert. **Wahr** = Kontrollkästchen Deaktivieren einzelner S **Falsch** = Kontrollkästche oder Deaktivieren einze ausblenden. **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Wahr**
anwender.kann.abmelden	Sicherheit	Nur Administrator	Gibt an, ob Anwender e **Abmeldeschaltfläche** se werden Anwender auto wenn ihre Sitzung abläu Informationen hierzu fin Schaltfläche „Abmelde Anwendereinstellung gi **Wahr** = Schaltfläche **„Al** die die manuelle Abme **Falsch** = Schaltfläche **„A** ausblenden, wodurch d Abmeldung deaktiviert **Typ**: **Wahr/Falsch** **Standardwert**: **Wahr**
use.concourse	Core-UI	Nur Administrator	Gibt an, ob Anwender U sehen. Das Plugin Core- muss aktiviert sein, dam UIsehen können. **Wahr** = Core-UI standar **False**= Legacy-UI15 star **Typ**: **Zeichenfolge** **Standardwert**: **Wahr**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deaktivieren Sie den Next Experience-Willkommensbildschirm nach dem Upgrade Ihrer Instanz

Sie können den Begrüßungsbildschirm Next Experience deaktivieren, der nach dem Upgrade Ihrer Instanz in Core-UI angezeigt wird, indem Sie eine Benutzereinstellung erstellen.

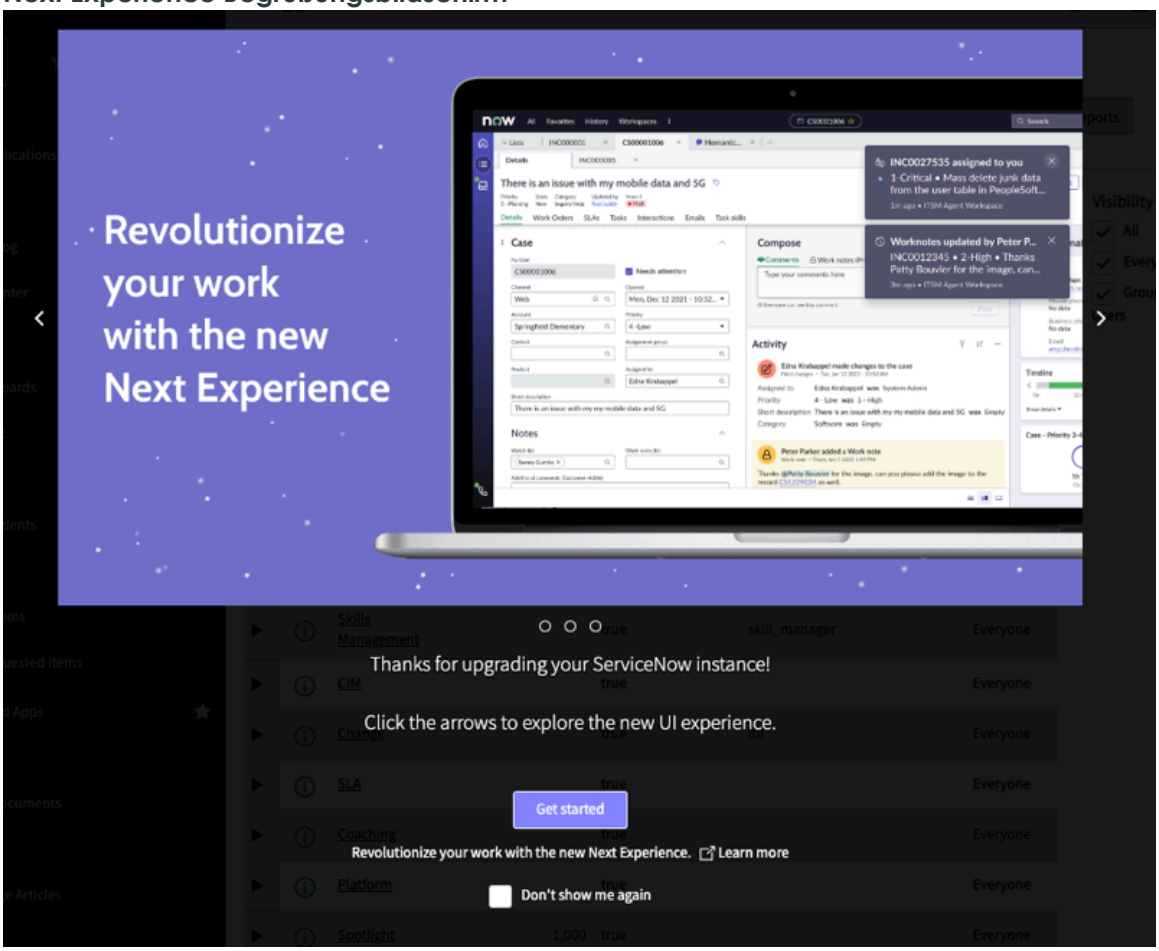
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Next Experience -Begrüßungsbildschirm wird in Core-UI angezeigt, wenn Sie Ihre Instanz aktualisieren, aber die UI Next Experience in der Instanz nicht aktiviert haben.

Next Experience Begrüßungsbildschirm



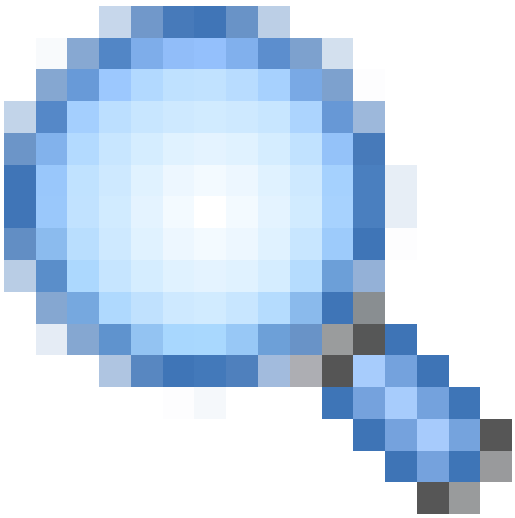
Dieser Begrüßungsbildschirm wird nur für Administratoren angezeigt. Sie informiert Sie über die UI Next Experience, damit Sie sie aktivieren können. Nachdem Sie der Begrüßungsbildschirm über die Anwenderoberfläche Next Experience benachrichtigt hat, können Sie den Begrüßungsbildschirm mit den folgenden Schritten deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Tragen Sie die folgenden Werte ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Beschreibung	Eine Beschreibung der Anwendereinstellung. Beispiel: `Willkommens-Begrüßungsbildschirm entfernen.`
Anwender	Der Anwender, für den der Begrüßungsbildschirm deaktiviert ist. Lassen Sie dieses Feld leer, um den Begrüßungsbildschirm für alle Anwender zu deaktivieren. Um den Begrüßungsbildschirm für bestimmte Benutzer zu deaktivieren, verwenden Sie das Suchsymbol (), um den Benutzer zu suchen und in den Suchergebnissen auszuwählen.
Name	Name der Anwendereinstellung. Um den Begrüßungsbildschirm zu deaktivieren, geben Sie den folgenden Namen ein: `Overview_help.visited.NextExperience`
Wert	Geben Sie „`true`“ ein, um diese Anwendereinstellung zu aktivieren, wodurch der Begrüßungsbildschirm deaktiviert wird.
Typ	Wählen Sie **Zeichenfolge** aus.
System	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um diese Anwendereinstellung systemweit anzuwenden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Begrüßungsbildschirm ist als **Besucht**markiert. Wenn der Willkommensbegrüßungsbildschirm als **Besucht**markiert ist, wird der Bildschirm in Ihrer Instanz für bestimmte Benutzer oder alle Benutzer deaktiviert, je nachdem, wie Sie die Option **Benutzer** konfiguriert haben.

Hinweis: Vergewissern Sie sich, dass in der Tabelle „Benutzereinstellungen“ nur ein Benutzereinstellungsdatensatz vorhanden ist, bei dem die Felder „ **System“** und **„Wert** “ auf `„true“`festgelegt sind.

Konfigurieren Sie verfügbare Tastenkombinationen

Administratoren können konfigurieren, welche Tastenkombinationen für Benutzer verfügbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Liste der verfügbaren Tastenkombinationen finden Sie unter Core-UI-Tastenkürzel. Sie können Tastenkombinationen universell aktivieren oder deaktivieren, indem Sie nach der Anwendereinstellung „ *glide.ui.keyboard.shorcuts.enabled*“ suchen. Aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen System, und legen Sie den Wert auf False fest.

Sie können auch die Anwendereinstellungen verwenden, um zu bestimmen, welche Tastenkürzel und Tastenkombinationen für Anwender verfügbar sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.
2. Wählen Sie in der Suchleiste **Name**aus.
3. Geben Sie `*keyboard` ein, um eine „Enthält“-Suche nach allen Anwendereinstellungen auszuführen, die „keyboard“ im Namen enthalten.
4. Damit Anwender bei der Eingabe in ein Feld Tastenkombinationen verwenden können, legen Sie den Wert für die Anwendereinstellung *„glide.ui.keyboard.shortcuts.allow_in_input_fields*“ auf „wahr“ fest.
5. Deaktivieren Sie die folgenden Tastenkombinationen, indem Sie den Wert in False ändern.

Tastenkombinationen

Anwendereinstellung	Beschreibung	Tastenkombination
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame	Verschieben Sie den Tastaturfokus auf den Hauptinhalt der Seite.	Strg+Alt+P
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search	Verschieben Sie den Tastaturfokus auf die globale Suchleiste im Bannerframe.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.identity_switch	Öffnen Sie das Identitätswechsel-Fenster.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter	Verschieben Sie den Tastaturfokus auf den Filter im Anwendungsnavigator.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendereinstellung	Beschreibung	Tastenkombination
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle	Sie können Sie den Anwendungsnavigator ein oder aus.	

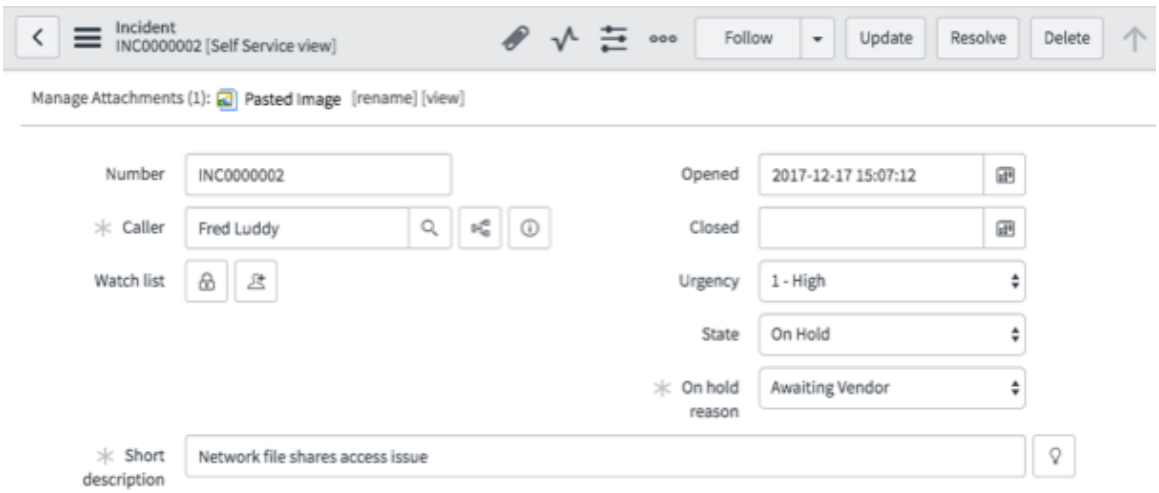
6. Verwenden Sie den Wert für eine Anwendereinstellung, die mit „key_combo“ endet, um die Tastenkombination für diese bestimmte Tastenkombination zu ändern.

Ansichtsverwaltung

Eine Ansicht definiert die Elemente, die angezeigt werden, wenn ein Benutzer ein Formular oder eine Liste öffnet. Sie können die Standardansicht für Listen und Formulare ändern.

Wenn das System ein Formular oder eine Liste anzeigt, zeigt es normalerweise nur eine Teilmenge der Felder an, die zur zugrunde liegenden Tabelle gehören. Beispiel: Incident-Formular in der **Selfservice-Ansicht**:

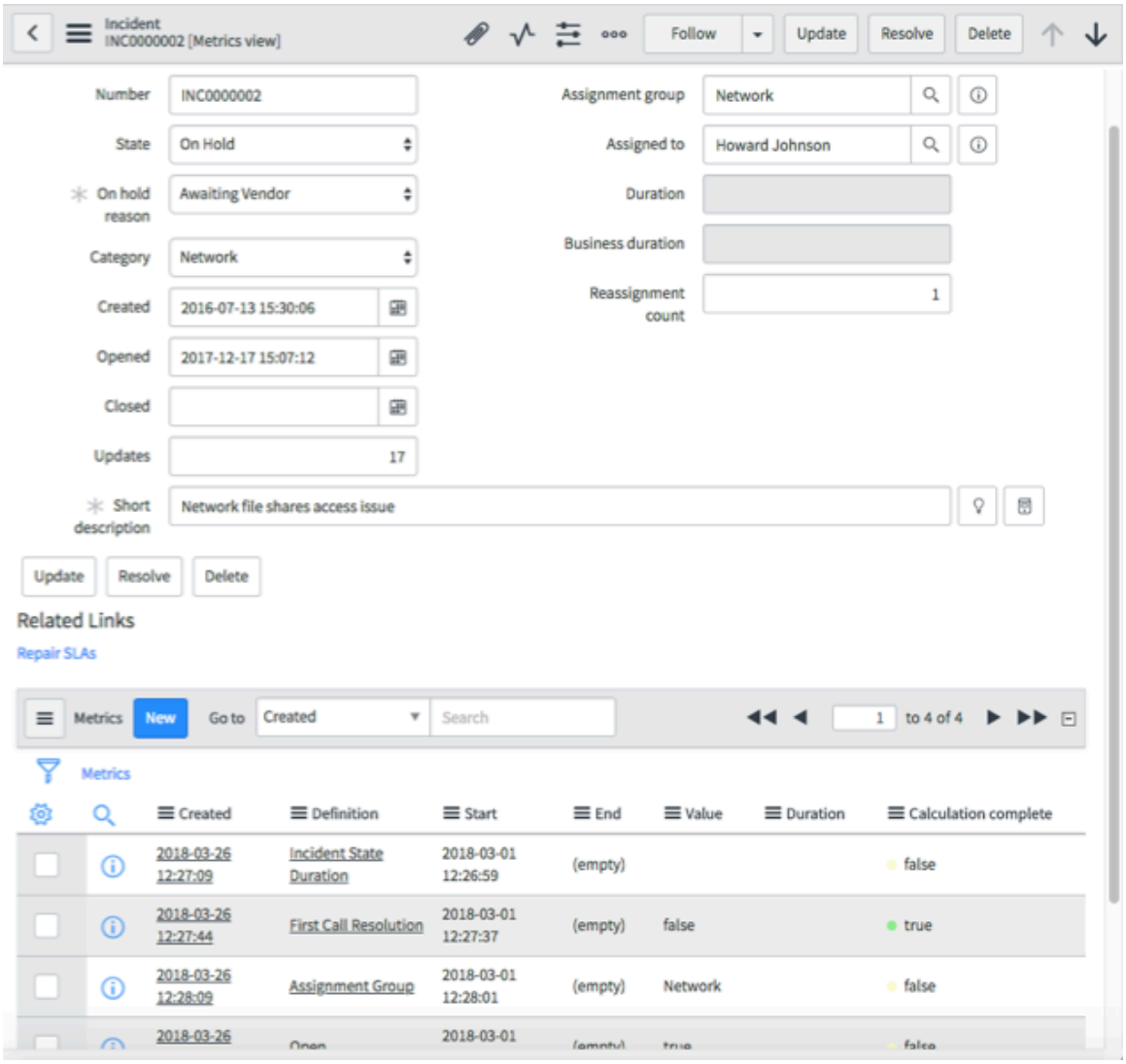
Selfservice-Ansicht



Dies ist das Incident-Formular in der **Metrikansicht**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metrikansicht



Administratoren und Benutzer mit der Rolle „personalisieren“ sind berechtigt, die wichtigsten Aufgaben im Zusammenhang mit -Ansichten auszuführen:

- Ansichten für beliebige Listen und Formulare erstellen
- bestimmen, welche Ansicht standardmäßig sichtbar ist
- Erstellte Ansichten löschen
- erstellen und ändern Ansichtsregeln, die bestimmen, welche Ansichten abhängig von den Werten der Felder der zugrunde liegenden Tabelle verfügbar sind
- Regeln erstellen, die bestimmen, welche Ansichten sich auf bestimmte Anwenderrollen beziehen

Benutzer mit den Rollen admin oder view_changer können -Ansichten ändern.

Im Basissystem enthaltene Ansichten

Das Basissystem enthält mehrere Ansichten, einschließlich der Ansicht Standard und der Ansicht Erweitert.

Warnung: Löschen Sie keine der Basissystemansichten.

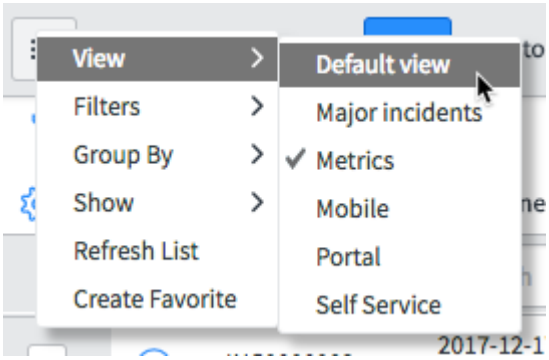
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ansichten werden gewechselt

Um zwischen Listenansichten zu wechseln, klicken Sie auf das Listenkontextmenü oben links in der Liste, und wählen Sie dann aus **Aufrufe** > **[Gewünschte Ansicht]**.

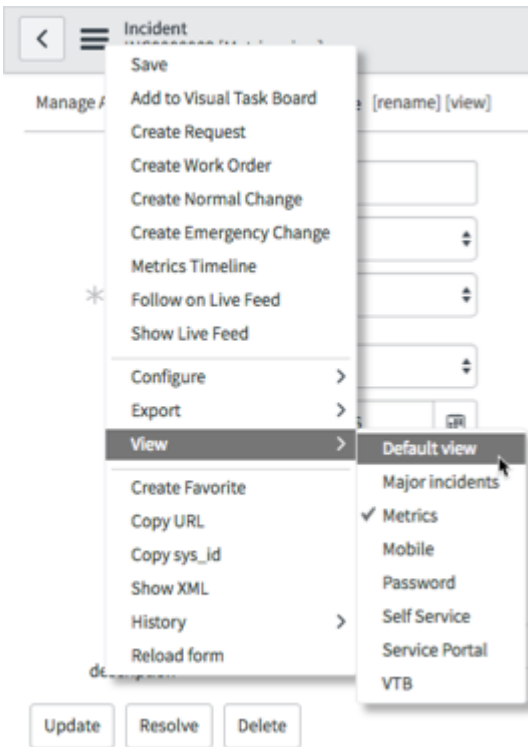
Listenansichtsliste



Um zwischen den Listenansichten in Liste v3 zu wechseln, klicken Sie auf das Kontextmenü, und wählen Sie dann aus **Ansicht ändern** > **[Gewünschte Ansicht]**.

Um zwischen Formularansichten zu wechseln, klicken Sie auf das Kontextmenü auf der linken Seite des Formularheaders, und wählen Sie dann aus **Aufrufe** > **[Gewünschte Ansicht]**:

Formularansichtsliste



Durch das Wechseln der Ansichten wird das Formular übermittelt, wodurch alle Änderungen gespeichert und alle zutreffenden *onSubmit* -Clientskripts ausgelöst werden. Sie können nicht zwischen Formularansichten in einem neuen Formular wechseln, das noch nicht gespeichert wurde.

Wenn ein Benutzer die Ansicht wechselt, wird die ausgewählte Ansicht als Benutzereinstellung gespeichert, sodass dem Benutzer beim Öffnen des Formulars standardmäßig dieselbe Ansicht angezeigt wird. Wenn ein Benutzer eine Ansicht als Benutzereinstellung gespeichert hat und dann eine URL zu einem Datensatz öffnet, der eine andere Ansicht angibt, wird das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular in der Ansicht angezeigt, die in der Benutzereinstellung gespeichert ist, und nicht in der URL. Wenn ein Benutzer beispielsweise für einen Incident-Datensatz die Ansicht „Mobile“ auswählt und dann versucht, den folgenden Link zu öffnen, der die Ansicht des visuellen Taskboards angibt, wird das Formular weiterhin in der Ansicht „Mobile“ geöffnet: `https://{instance}/nav_to. do?uri=incident.do?sys_id={sys_ID}sysparm_view=vtb`

Der Parameter „sysparm_view“ gibt die Ansicht an, die für eine Liste oder ein Formular verwendet werden soll. Er kann durch die gespeicherte Einstellung eines Benutzers für eine Ansicht überschrieben werden. Sie können dieses Verhalten überschreiben, indem Sie den Parameter *sysparm_view_forced* auf **true** festlegen.

Ansichten erstellen und löschen

Administratoren können Ansichten erstellen und von ihnen erstellte Ansichten löschen. Sie können Ansichten entweder in der Listenansicht oder der Formularansicht erstellen oder löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Anwendung oder dem Modul, für die Sie die Ansicht erstellen oder löschen möchten.
2. Wenn Sie eine Ansicht für eine Liste erstellen, führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Listenversion aus.

Version	Aktion
Liste v2	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listenlayout**.
Liste v3	Öffnen Sie das Kontextmenü und wählen Sie **Listenlayout** aus.

3. Wenn Sie eine Ansicht für ein Formular erstellen, öffnen Sie einen Datensatz, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Listenansicht“ die Ansicht aus, auf der Ihre neue Ansicht basieren soll.
   Die für diese Ansicht sichtbaren Felder werden in der Liste **Ausgewählt** angezeigt.
5. Wählen Sie in der Auswahlliste **Neu** aus.
   Das Formular „Neue Ansicht erstellen“ wird angezeigt.
6. Geben Sie den beschreibenden Namen der Ansicht ein.
   Ansichtsnamen müssen eindeutig sein und dürfen keine Sonderzeichen oder Leerzeichen verwenden. Sie dürfen nur die Zeichen **AZ**, **az**, **0-9** und _verwenden.
7. Wählen Sie **OK**.
   Die Felder in der Spalte **„Verfügbar** “ entsprechen der ersten Ansicht, auf der die neue Ansicht basiert.
8. Wählen Sie die Felder aus, die in dieser Ansicht angezeigt werden sollen, indem Sie die Felder in der Spalte **Ausgewählt** hinzufügen oder entfernen, oder passen Sie die Reihenfolge der Felder im Formular an, indem Sie die Felder nach oben oder unten verschieben.
   Wenn Sie eine Ansicht für ein Formular erstellen, können Sie einen Formularabschnitt auswählen und die Felder für diesen Abschnitt konfigurieren. Auf die gleiche Weise können Sie auch Ansichten erstellen, wenn Sie eine zugehörige Liste konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Um eine Ansicht zu löschen, navigieren Sie zu **System-UI** > **Aufrufe**.
10. Wählen Sie die zu löschende Ansicht aus.
11. Wählen Sie im Formularheader **Löschen aus**.

> ⚠ **Warnung:** In der Ansichtsliste werden möglicherweise mehrere Einträge im Format „rpt-temp"angezeigt<sys_id><user> . Die -Instanz erstellt diese Ansichten, um den aktuellen Status von Berichten zu speichern. Vermeiden Sie das Löschen dieser Datensätze, da dies den Status aktiver Berichte beeinträchtigen kann.
>
> Löschen Sie nicht die Basissystemansichten.

Erstellen Sie eine Ansichtsregel

Wenn ein Benutzer die Ansicht wechselt, wird die ausgewählte Ansicht als Benutzereinstellung gespeichert, sodass dem Benutzer beim Öffnen des Formulars standardmäßig dieselbe Ansicht angezeigt wird. Sie können diese Funktionalität überschreiben, um die Verwendung einer bestimmten Ansicht zu erzwingen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ansichtsregeln gelten nicht für Anwender, die keine Rolle besitzen. Ansichtsregeln gelten nicht immer, wenn in der Instanz Benutzereinstellungseinträge vorhanden sind. Löschen Sie den Anwendereinstellungseintrag, und leeren Sie den Systemcache, um sicherzustellen, dass die entsprechende Ansichtsregel gilt. Sie können den Systemcache leeren, indem Sie „cache.do" an die Instanz-URL anhängen. Beispiel: `instance_name.service-now.com/cache.do`.

> ℹ **Hinweis:** Das Löschen des Systemcaches kann sich auf die Gesamtleistung auswirken und die Systemantwortzeiten beeinträchtigen. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cacheleerungen aus, und lösen Sie keine Cacheleerungen automatisch aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Regeln anzeigen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie die Felder in der Tabelle verwenden.

Formular „Anzeigeregel"

Feld	Eingabewert
Name	Geben Sie einen identifizierenden Namen für die Regel an. Bei diesem Feld wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und es muss genau mit dem Ansichtsnamen übereinstimmen.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um die Ansichtsregel gemäß den von Ihnen angegebenen Bedingungen anzuwenden. Wenn diese Option deaktiviert ist, wird die Ansichtsregel nicht angewendet.
Erweitert	Wählen Sie diese Option aus, um eine codebasierte Bedingung anzugeben, anstatt den Bedingungsgenerator zu verwenden. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Feld **Skript**angezeigt und die Felder **Übereinstimmungsbedingungen**, **Bedingungen**und **Ansicht** ausgeblendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
Bedingungen anpassen	Wählen Sie aus, ob **Beliebige** oder **Alle** Bedingungen erfüllt sein müssen. Das System blendet dieses Feld aus, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um zu bestimmen, wann die Ansicht angewendet wird. Das System blendet dieses Feld aus, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.
Anwendung	Zeigt die Anwendung an, zu der der Datensatz „Regel anzeigen“ gehört.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, auf die diese Ansichtsregel angewendet wird. Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im gleichen Umfang wie die Ansichtsregel befinden
Gerätetyp	Wählen Sie aus, für welche Schnittstelle diese Ansichtsregel gilt.
Ansicht	Geben Sie den Namen der Ansicht ein, für die Sie eine Regel erstellen. Das System blendet dieses Feld aus, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.
Skript	Geben Sie ein Skript ein, um zu bestimmen, wann eine bestimmte Ansicht angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Steuern Sie, wann das System eine Ansicht anzeigt

Administratoren können Regeln erstellen, die die Bedingungen festlegen, unter denen das System ein Formular oder eine Liste in einer bestimmten Ansicht anzeigen soll. Administratoren können Ansichten auch nach Anwenderrolle einschränken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Regeln anzeigen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Anzeigeregel“

Feld	Eingabewert
Name	Geben Sie einen identifizierenden Namen für die Regel an. Bei diesem Feld wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, und es muss genau mit dem Ansichtsnamen übereinstimmen.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um die Ansichtsregel gemäß den von Ihnen angegebenen Bedingungen anzuwenden. Wenn diese Option deaktiviert ist, wird die Ansichtsregel nicht angewendet.
Erweitert	Wählen Sie diese Option aus, um eine codebasierte Bedingung anzugeben, anstatt den Bedingungsgenerator zu verwenden. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Feld **Skript**angezeigt und die Felder **Übereinstimmungsbedingungen**, **Bedingungen**und **Ansicht** ausgeblendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
Bedingungen anpassen	Wählen Sie aus, ob **einige** oder **alle** Bedingungen erfüllt sein müssen. Das System blendet dieses Feld aus, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um zu bestimmen, wann die Ansicht angewendet wird. Das System blendet dieses Feld aus, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.
Anwendung	Zeigt die Anwendung an, zu der der Datensatz „Regel anzeigen“ gehört.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, auf die diese Ansichtsregel angewendet wird. Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im gleichen Umfang wie die Ansichtsregel befinden
Gerätetyp	Wählen Sie aus, für welche Schnittstelle diese Ansichtsregel gilt.
Ansicht	Geben Sie den Namen der Ansicht ein, für die Sie eine Regel erstellen. Das System blendet dieses Feld aus, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.
Skript	Geben Sie ein Skript ein, um zu bestimmen, wann eine bestimmte Ansicht angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine erweiterte Ansichtsregel erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Beschränken Sie die Ansicht nach Rolle

Sie können ein Skript verwenden, um die Formularansicht zu steuern, die von verschiedenen Rollen verwendet wird.

⚠ **Warnung:** Die hier beschriebene Anpassung wurde für die Verwendung in bestimmten Fällen entwickelt und wird von Now Support nicht unterstützt. Diese Methode wird wie sie ist zur Verfügung gestellt und sollte vor der Implementierung gründlich getestet werden. Veröffentlichen Sie alle Fragen und Kommentare zu dieser Anpassung in unserem Community-Forum .

Name: `Ansicht nach Rolle einschränken`

Typ: **System-UI** > **Regeln anzeigen**

Tabelle: `Beliebig`

Beschreibung: Im Allgemeinen wird die in einem Formular verwendete Ansicht durch Angabe des Parameters *sysparm_view* in den URL- oder Moduleigenschaften oder durch Übernahme der Ansicht vom vorherigen Formular oder der vorherigen Liste gesteuert. In einigen Fällen ist dies nicht zutreffend, z. B. wenn Sie ein referenziertes Feldformular in einem Datensatzersteller öffnen. In diesem Fall möchten Sie möglicherweise die Ansicht des Formulars basierend auf Rollen steuern. Dieses Skript geht davon aus, dass für die aktuelle Tabelle eine Ansicht namens *ess* verfügbar ist.

Parameter:

- *view* Eine Zeichenfolge, die den Namen der aktuellen Ansicht enthält.
- *is_list* Ein boolescher Wert, der angibt, ob dies eine Listenansicht ist.

Skript:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
(function overrideView(view, is_list) {
//Force non-itil users to use the ess view
if (gs.hasRole("itil"))
{return;}
if (view.startsWith("ess"))
{return;}
// do not change view if it starts with sys_ (e.g. sys_ref_list)
if (view.startsWith("sys_"))
{return;}
answer = "ess"; // set the new view to answer
})(view, is_list);
```

Navigations-Handler

Ein Navigations-Handler ist eine geskriptete Ansichtsregel und wird jedes Mal ausgeführt, wenn Daten aus der angegebenen Tabelle in der Formularansicht angefordert werden.

Erstellen Sie einen Navigations-Handler

Die Tabelle „Navigations-Handler“ [sys_navigator] enthält die Navigations-Handler Ihrer Instanz. Greifen Sie auf diese Tabelle zu, indem Sie im Filternavigator `sys_navigator.list` eingeben. Navigations-Handler-Datensätze enthalten ein **Tabellenfeld**, um anzugeben, für welche Tabelle der Navigations-Handler gilt, und ein **Skript-** Feld, das die geskriptete Ansichtsregel enthält.

Das folgende Skript stammt aus dem Navigations-Handler, der im Plugin „HR“ enthalten ist. Das Skript erzwingt, dass für Datensätze aus der Tabelle im Feld **Tabelle** die ESS-Ansicht für Benutzer ohne Rollen und die Standardansicht für alle anderen Benutzer verwendet wird.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_uri.get('sys_id'))) {
     if (!gs.getUser().hasRoles())
          g_uri.set('sysparm_view', 'ess');
     else
          g_uri.set('sysparm_view', '');
}


answer =  g_uri.toString('hr_case.do');
```

Führen Sie Navigations-Handler vor oder nach den Ansichtsregeln aus

Verwenden Sie die Systemeigenschaft *`glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler`*, um die Reihenfolge zu steuern, in der Ansichtsregeln und Navigationshandler angewendet werden. Legen Sie den Eigenschaftswert auf **true** fest, um Ansichtsregeln nach Navigations-Handlern zu verarbeiten. Wenn die Systemeigenschaft in Ihrer Instanz nicht vorhanden ist, hat der Navigations-Handler immer Vorrang.

Die Systemeigenschaft überschreibt den Navigations-Handler nur, wenn die geskriptete Funktion des Navigations-Handlers keine Antwort zurückgibt. Im obigen Beispielskript hat die Eigenschaft keine Auswirkung. Dies liegt daran, dass dieser Navigations-Handler immer eine Antwort zurückgibt, da sich die `Antwortzeile` außerhalb der `if-` Anweisung befindet.

Um zu erzwingen, dass das Navigations-Handler-Skript im vorherigen Beispiel Ansichtsregeln berücksichtigt, führen Sie die folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Erstellen Sie die Systemeigenschaft *glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler*.
2. Legen Sie den Wert der Eigenschaft auf `true` fest.
3. Aktualisieren Sie das Navigations-Handler-Skript so, dass nur dann eine `Antwort` zurückgegeben wird, wenn die Ansicht geändert oder erzwungen werden muss.

Dieses Beispiel ist eine geänderte Version des vorherigen Skripts. In diesem Fall wird die `Antwortzeile` nur angezeigt, wenn der Benutzer keine Rollen hat. Wenn der Benutzer über Rollen verfügt, wird `die Antwort` nie erreicht, und Ansichtsregeln in derselben Tabelle werden ggf. angewendet.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_url.get('sys_id'))) {
     if (!gs.getUser().hasRoles()) {
          g_url.set('sysparm_view'),'ess');
          answer = g_url.toString('hr_case.do');
     }
}
```

Willkommensseiten

Die Willkommensseite enthält Anweisungen und alle wichtigen Informationen, die Sie Ihren Kunden bei jeder Anmeldung beim System mitteilen möchten.

Der Inhalt der Anmeldeseite des Basissystems kann vom Systemadministrator angepasst werden.

Hinweis: Diese Informationen sind nur für Instanzen relevant, die Core-UI anstelle von Next Experienceverwenden. Informationen zu ähnlichen Optionen, die für Next Experienceverfügbar sind, finden Sie unter Bearbeiten Sie Anmeldedesigns in Next Experience.

Abschnitte der Willkommensseite

Willkommensseiten können verschiedene Abschnitte enthalten, einschließlich:

- **Willkommen:** Allgemeine Informationen
- **Verwenden von:**Einige Tipps und Tricks zur Verwendung des Systems
- **Anmeldung:** Anmeldeinformationen
- **Demonstration:** Informationen zur Anmeldung bei einem Basissystem-Demosystem
- **Weitere Informationen:** Ein Link zur ServiceNow -Dokumentation

Sie können die Abschnitte der Willkommensseite anzeigen, erstellen und konfigurieren, indem Sie zu navigieren **System-UI** > **Inhalt der Willkommensseite**. Sie können jedes Element bearbeiten, indem Sie auf die entsprechende Kurzbeschreibung klicken. Nicht benötigte Abschnitte können entfernt werden.

Felder des Abschnitts „Willkommensseite“.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine Beschreibung des Abschnitts.
Aktiv	Markieren Sie den Abschnitt als aktiv, um ihn auf der Willkommensseite anzuzeigen. Inaktive Abschnitte sind nicht sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder des Abschnitts „Willkommensseite“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anzeigereihenfolge	Eine Zahl, die die Reihenfolge darstellt, in der Abschnitte angezeigt werden. Niedriger nummerierte Abschnitte werden über höher nummerierten Abschnitten angezeigt.
Anwendung	Die Anwendung, zu der der Abschnitt gehört.
Sprache	Der Abschnitt wird angezeigt, wenn die Sprache des angemeldeten Anwenders mit diesem Wert übereinstimmt. Wenn kein Benutzer angemeldet ist, wird die Spracheinstellung des Gastbenutzers verwendet.
Bedingung	Der Abschnitt wird auf der Willkommensseite angezeigt, wenn das Skript in diesem Feld als „true“ ausgewertet wird.
Veröffentlicht	Das Veröffentlichungsdatum des Abschnitts.
Text	Der Inhalt des Abschnitts.

Erstellen Sie unternehmensspezifische Inhalte für die Willkommensseite

Sie können unternehmensspezifische Inhalte für die Willkommensseite erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Inhalt der Willkommensseite**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Abschnitt zu erstellen.
3. Geben Sie im Feld **Bedingung** Folgendes ein, wobei Unternehmen der Name des Unternehmens ist, dessen Benutzer diesen Abschnitt sehen.

   Example

   ```
   gs.getUser().getCompanyRecord().name.toString() == "Company"
   ```

4. Füllen Sie das Formular aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Barrierefreiheitsfunktionen werden aktiviert

Sie können Barrierefreiheitsfunktionen global oder für bestimmte Benutzer konfigurieren. Benutzer können die Benutzereinstellungen auch einzeln für sich selbst aktivieren, um ihre spezifischen Anforderungen an die Barrierefreiheit zu erfüllen.

Die Plattform enthält Funktionen, die die Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) 2.0 AA und WCAG 2.1 AA (für einige Produkte) unterstützen, um die Anwenderoberfläche für alle Anwender zugänglicher zu machen. Diese Funktionen verbessern die Anwender-Experience beim Zugriff auf die Instanz mit Sprachausgabeprogrammen und Tastaturnavigation.

Eingabehilfefunktionen sind standardmäßig nicht aktiviert, da einige Funktionen anwenderspezifisch sind. Administratoren verfügen über die Flexibilität, Funktionen global oder für einzelne Benutzer zu aktivieren.

Alle diese Optionen können global oder für bestimmte Benutzer konfiguriert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Barrierefreiheitsoption aktivieren.
- Aktivieren Sie das Design mit hohem Kontrast.
- Verwenden Sie Links überspringen.
- Fokus auf erstes Feld deaktivieren

Barrierefreiheitsmodus aktivieren

Aktivieren Sie den Barrierefreiheitsmodus in Ihrer Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

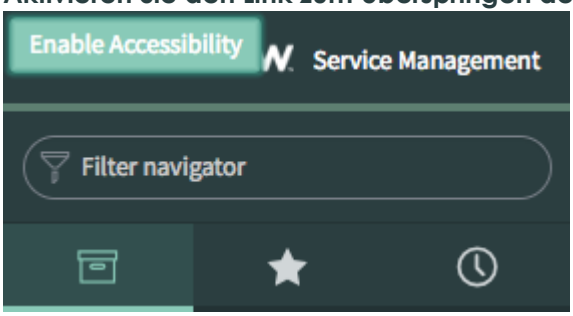
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können den Barrierefreiheitsmodus für bestimmte Benutzer aktivieren, indem sie zu navigieren **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen** und suchen nach der Anwendereinstellung `„glide.ui.accessibility“`. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Anwendereinstellungen finden Sie unter Anwendereinstellungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.
2. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ) im Bannerframe, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Allgemein die Option **Barrierefreiheit aktiviert**. Zugängliche Tooltips in Formularen werden automatisch aktiviert, wenn Sie den Barrierefreiheitsmodus zum ersten Mal aktivieren.

Nächste Maßnahme
Alternativ können Sie den Barrierefreiheitsmodus mit dem Link Barrierefreiheit aktivieren aktivieren. Weitere Informationen zum Überspringen von Links finden Sie unter Verwenden Sie Links überspringen.

Aktivieren Sie den Link zum Überspringen der Barrierefreiheit



Aktivieren Sie das Design mit hohem Kontrast

In Core-UIkönnen Administratoren das UI-Design „Kontrast“ für Benutzer aktivieren, die einen höheren Farbkontrast benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einzelne Benutzer können das Kontrastdesign für sich selbst aktivieren, indem sie in den Systemeinstellungen zur Registerkarte Design navigieren. Wählen Sie auf der Registerkarte Design das **UI-Design Kontrast** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Benutzereinstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu,** und konfigurieren Sie dann die folgenden Felder.

Felder für Anwendereinstellungen

Feld	Beschreibung
Name	glide.css.thema.ui16
System	Stellen Sie sicher, dass die Checkbox deaktiviert ist.
Anwender	Name des Anwenders, für den Sie das Kontrast-UI-Design aktivieren möchten. Fügen Sie eine Anwendereinstellung für jeden Anwender hinzu, für den Sie das Design aktivieren möchten.
Typ	String
Wert	Die sys_id des Kontrast-UI-Designs. Sie finden die sys_id, indem Sie zu navigieren **System-UI** > **Designs**. Klicken Sie dann mit der rechten Maustaste **auf UI für Kontrast** und wählen Sie **sys_id kopieren**aus.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Anwender muss sich möglicherweise abmelden und wieder anmelden, damit das Design wirksam wird.

Fokus auf erstes Feld deaktivieren

Wenn ein Formular geladen wird, sendet das System den Fokus automatisch an das erste Feld des Formulars. Aus Barrierefreiheitsgründen können Sie diese Option deaktivieren, sodass der Fokus auf dem ersten Element oben auf der Seite liegt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Senden des Fokus auf das erste Feld in einem Formular ist für die meisten Benutzer nützlich, stellt jedoch für Benutzer mit bestimmten Behinderungen eine Herausforderung dar. Beispielsweise kann ein Benutzer, der das System mit einer Sprachausgabe verwendet, nicht erkennen, dass sich über dem Feld, das den Fokus erhält, zusätzlicher Inhalt befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.
2. Suchen Sie nach `glide.ui.accessibility.fokus_first_field`.
3. Legen Sie das Feld Wert auf **false**fest.
4. Wahlweise: Um diese Einstellung für einen bestimmten Anwender zu ändern, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen System, und fügen Sie dann einen Anwender im Anwenderfeld hinzu.
   Richten Sie für jeden Anwender, für den Sie diese Option konfigurieren möchten, eine neue Einstellung ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugängliche Formular-Tooltips aktivieren

Die Anwendereinstellung für barrierefreie Tooltips fügt ein Tooltip-Symbol hinzu, auf das Benutzer mit der Tabulatortaste zugreifen können, um einen Tooltip für ein Feld anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einigen Feldern in Formularen sind Tooltips zugeordnet, die zusätzliche Informationen enthalten. Standardmäßig sind diese Tooltips zugänglich, indem Sie auf die Feldbezeichnung oder das Sternchen des Pflichtindikators zeigen. Ein Benutzer, der auf die Tastaturnavigation angewiesen ist, kann jedoch nicht auf das Feld zeigen, um auf den Tooltip zuzugreifen. Die Funktion für barrierefreie Formular-Tooltips löst dieses Problem, indem neben jedem Feld mit einem Tooltip ein über die Tastatur zugängliches Symbol hinzugefügt wird. Wenn Sie auf das Symbol tippen oder darauf zeigen, wird der Tooltip angezeigt.
Administratoren können barrierefreie Formular-Tooltips für bestimmte Benutzer aktivieren, indem sie zu navigieren **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen** und suchen nach der Anwendereinstellung `„glide.ui.accessibility.accessible.tooltips“`.
Weitere Informationen zum Konfigurieren von Anwendereinstellungen finden Sie unter Anwendereinstellungen.

Barrierefreiheit muss aktiviert sein, damit die Anwendereinstellung für barrierefreie Formular-Tooltips funktioniert.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ) im Bannerframe, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Allgemein die Option **Barrierefreiheit aktiviert**.
   Die Option Verfügbare Tooltips in Formularen wird automatisch aktiviert, wenn Sie den Barrierefreiheitsmodus zum ersten Mal aktivieren.
3. Wahlweise: Deaktivieren Sie die Option **„Zugängliche Tooltips in Formularen“**, um die zugänglichen Tooltips zu deaktivieren.
   Wenn Sie den Barrierefreiheitsmodus deaktivieren und erneut aktivieren, bleiben die Tooltips für den Zugriff in Formularen deaktiviert.

Konfigurieren Sie einen Windows-64-Bit-Host für die Verwendung von 32-Bit-NVDA-Anwendungen mit Java

Die Sprachausgabe für NVDA Assistive Technology ist eine 32-Bit-Anwendung, die, wenn die Java Access Bridge aktiviert wurde, Java-Anwendungen liest, die zur Unterstützung der Barrierefreiheit entwickelt wurden. Wenn bei der Verwendung von NVDA für den Zugriff auf Java-Anwendungen auf einem 64-Bit-Windows-Host ein Problem auftritt, müssen Sie die Java Access Bridge konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: lokaler oder Domänenadministrator auf dem Windows-Hostcomputer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im folgenden Beispiel wird davon ausgegangen:

- Die 32-Bit- und 64-Bit-Versionen von Oracle Java JDK 8u171 werden im Standardspeicherort installiert.
- Eine Windows-Eingabeaufforderung mit Administratorrechten wird zum Ausführen von Befehlszeilendienstprogrammen verwendet.
- Ausführbaren Anweisungen wird die Zeichenfolge `PROMPT>` vorangestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Diese Konfiguration wurde auf einem Windows 7 VM-Host verwendet, um die Sprachausgabeprogramme für NVDA und JAWS zu testen.
- Dieses Beispiel bezieht sich auf Java Version 8u171. Wenn Sie eine spätere Version von Java verwenden, ersetzen Sie diese Version.

Prozedur

1. Laden Sie auf der Oracle Java SE-Downloadseite die Oracle Java JDK für 32-Bit- und 64-Bit-Windows-Umgebungen herunter.
   - 32 Bit: `jdk-8u171-windows-i586.exe`
   - 64-Bit: `jdk-8u171-windows-x64.exe`

   Um auf die im obigen Beispiel aufgeführten Dateien zuzugreifen und sie herunterzuladen, rufen Sie die Oracle Java SE jdk-Downloadseite auf.
2. Installieren Sie die 64-Bit-Version von Oracle Java jdk am Standardspeicherort.

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-x64.exe
   ```

   Vergewissern Sie sich, dass durch den Installationsprozess Folgendes installiert wurde:
   - Java 64-Bit-JDK im Verzeichnis `C:\Programme\Java\jdk1.8.0_171`
   - `WindowsAccessBrücke-64.dll` im Verzeichnis `C:\Windows\System32`.
3. Aktivieren Sie die Java Access Bridge für 64-Bit-Anwendungen mit der 64-Bit-Anwendung „jabSwitch“, die sich im Verzeichnis „Java JDK Bin“ für 64-Bit befindet.

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```
4. Kopieren Sie die Datei „`WindowsAccessBrücke-64.dll`“ im Verzeichnis „`C:\Windows\System32`“ in das 32-Bit-Verzeichnis „`C:\Windows\SysWOW64`“.

   ```
   PROMPT> cd C:\Windows\System32
   PROMPT> copy WindowsAccessBridge-64.dll C:\Windows\SysWOW64
   ```

   Vergewissern Sie sich, dass die kopierte `Datei „WindowsAccessBrücke-64.dll“` im 32-Bit-Verzeichnis „`C:\Windows\SysWOW64`“ vorhanden ist.
5. Installieren Sie die 32-Bit-Version von Oracle Java jdk am Standardspeicherort.

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-i586.exe
   ```

   Vergewissern Sie sich, dass durch den Installationsprozess Folgendes installiert wurde:
   - Java 32-Bit-JDK im Verzeichnis `C:\Programme (x86)\Java\jdk1.8.0_171`
   - `WindowsAccessBrücke-32.dll` im Verzeichnis `C:\Windows\SysWOW64`.
6. Aktivieren Sie die Java Access Bridge für 32-Bit-Anwendungen mithilfe der 32-Bit-Anwendung jabSwitch, die sich im 32-Bit-Java-JDK-Bin-Verzeichnis befindet.

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```
7. Starten Sie die NVDA Assistive Technology-Software über die Taskleiste oder das NVDA-Menü neu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie die NVDA-Verknüpfung aus, die an die Taskleiste oder das Startmenü angeheftet ist oder sich auf dem Desktop befindet.
- Navigieren Sie zu **Starten** > **Alle Programme** > **NVDA** > **NVDA** Menüauswahl.

8. Starten Sie auf einem administrativen Eingabeaufforderungs-Terminal das interaktive Installationsprogramm für Edge Encryption.

```
PROMPT> java -jar <edge encryption interactive file name>.jar
```

Verwenden von Barrierefreiheitsfunktionen

Zu den Barrierefreiheitsfunktionen gehören Tastaturnavigation, Farb- und Stileinstellungen, Verwendung einer Sprachausgabe und Suchmethoden.

Eingabehilfe per Tastatur

Now Platform ist so zugänglich wie möglich, ohne dass der Anwender Änderungen oder Einstellungsänderungen vornehmen muss. Benutzer können die Registerkarten der Plattform-UI verwenden, ohne Eingabehilfe zu aktivieren. Wenn Barrierefreiheit jedoch nicht aktiviert ist, werden Registerkarten von Eingabe zu Eingabe verschoben und andere Elemente in einem Formular übersprungen, z. B. Referenzsymbole.

Die Registerkarten bieten die folgenden Optionen:

- Verwenden Sie Links überspringen, um den Fokus auf andere Teile der Seite zu verschieben, ohne jedes Element mit der Registerkarte zu durchlaufen.
- Auf Bearbeitungsseiten wie Formularen beginnt der Tastaturfokus beim ersten bearbeitbaren Feld auf der Seite.
- Wenn die Anwendereinstellung *glide.ui.accessibility.focus_first_field* aktiviert ist, beginnt der Seitenfokus beim ersten Eingabefeld oben im Abschnitt mit dem Seiteninhalt. In einer Tabelle ist dieses Feld normalerweise die Suchoption. In einem Formular ist das Feld das erste Eingabefeld im Formular.
- Verwenden Sie die Tabulatortasten und die Pfeiltasten, um Elemente in einem Slushbucket zu verschieben.
- Wenn der Fokus auf Registerkarten liegt, können Sie mit den Pfeiltasten nach rechts/links zwischen Registerkarten wechseln.
- Die Pfeiltasten dienen innerhalb von Menüs zum Navigieren zwischen Einträgen.
- Beim Durchlaufen einer Liste wird die Option zum Aktivieren der Option **Tabellendaten inline bearbeiten** angezeigt, sodass Sie den Listeneditor verwenden können, anstatt das Formular zu öffnen.
  - Wenn der Inline-Bearbeitungsmodus aktiviert ist, wird der Bildschirmfokus auf die erste Zelle in der Tabelle verschoben.
  - Drücken Sie die ESC-Taste, während eine Zelle ausgewählt ist, um den Inline-Bearbeitungsmodus zu beenden. Der Fokus liegt weiterhin auf der Zelle.
  - Drücken Sie die Leertaste, um das Kontextmenü für das ausgewählte Element zu öffnen.
  - Verwenden Sie die Pfeiltasten (zusätzlich zum Tabulator), um sich im Inline-Bearbeitungsmodus in der Liste zu bewegen.
- Eigenschaftenseiten, z. B. **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**, fügen Sie ein Symbol mit dem Eigenschaftsnamen hinzu. Sprachausgabeprogramme lesen den Eigenschaftsnamen, wenn das Symbol im Fokus ist.
- Felder in einem Formular enthalten ein Tooltip-Symbol. Sprachausgabeprogramme lesen den Tooltip, wenn das Symbol fokussiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn im Anwendungsnavigator Barrierefreiheit aktiviert ist, bewegen Sie sich mit der Registerkarte durch jedes Element für jedes Modul, einschließlich der Symbole **Anwendung/ Modul bearbeiten** und **Zu Favoriten hinzufügen**. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um sich durch den Anwendungsnavigator zu bewegen, ohne den Fokus auf diese zusätzlichen Elemente zu legen.
- Wenn der Barrierefreiheitsmodus aktiviert ist, wird ein Hilfesymbol mit dem HTML-Feld angezeigt. Das Hilfesymbol zeigt an, wie Sie auf die HTML-Feldsymbolleiste zugreifen und sie mit Escape-Zeichen versehen.

Verwenden Sie Links überspringen

Überspringen-Links ermöglichen Anwendern, schnell zum Hauptinhalt auf einer Seite, Liste oder einem Formular zu navigieren und dabei Symbole, Bannertext, Navigationslinks und andere Elemente zu umgehen. Übersprungene Links sind erst sichtbar, wenn Sie mit der Registerkarte darauf zugreifen.

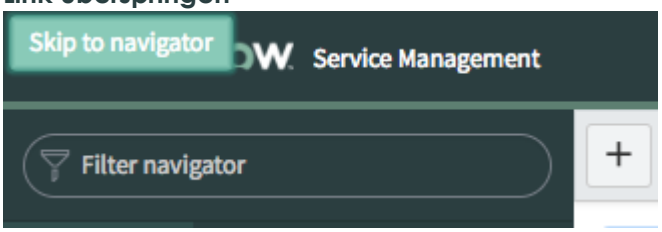
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwenderoberfläche enthält Überspringen-Links zum Navigationsmenü und zum Hauptinhaltsbereich. Wenn Barrierefreiheit nicht aktiviert ist, können Benutzer auch Links überspringen verwenden, um Barrierefreiheit zu aktivieren.

Link überspringen



- **Barrierefreiheit aktivieren**: Aktiviert Barrierefreiheit. Dieser Link zum Überspringen wird nur angezeigt, wenn der Anwender die Barrierefreiheit noch nicht aktiviert hat. Wenn Sie die Eingabetaste drücken, werden Sie aufgefordert, die Seite bei aktiviertem Barrierefreiheitsmodus neu zu laden.
- **Zu Navigator springen**: Springt zum Navigationsfilter im Anwendungsnavigator.
- **Direkt zum Hauptinhalt**: Wechselt zur Hauptinhaltsseite.
- **Tabellendaten inline bearbeiten**: Springt zum ersten Feld in einer Tabelle. Wenn das Feld ausgewählt ist, drücken Sie die Eingabetaste, um das Feld zu bearbeiten. Drücken Sie die Leertaste, um das Feld mit dem Kontextmenü zu öffnen. Drücken Sie die ESC-Taste, um den Inlinebearbeitungsmodus zu beenden.

Übersprungene Links sind normalerweise das erste Element in der Registerkartenreihenfolge für eine Seite oder einen Frame.

Prozedur

- Verwenden Sie die Tabulatortaste und die Tasten UMSCHALT+TAB, um sich vorwärts und rückwärts durch die Links zum Überspringen und andere auswählbare Felder zu bewegen.
- Wenn ein Link zum Überspringen den Fokus erhält, drücken Sie die Eingabetaste, um den Link auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Barrierefreiheit bei Farben und Stilen

Es gibt verschiedene Farb- und Stiländerungen, die die Plattform zugänglicher machen.

Aktivieren Sie das UI-Design „Kontrast“.

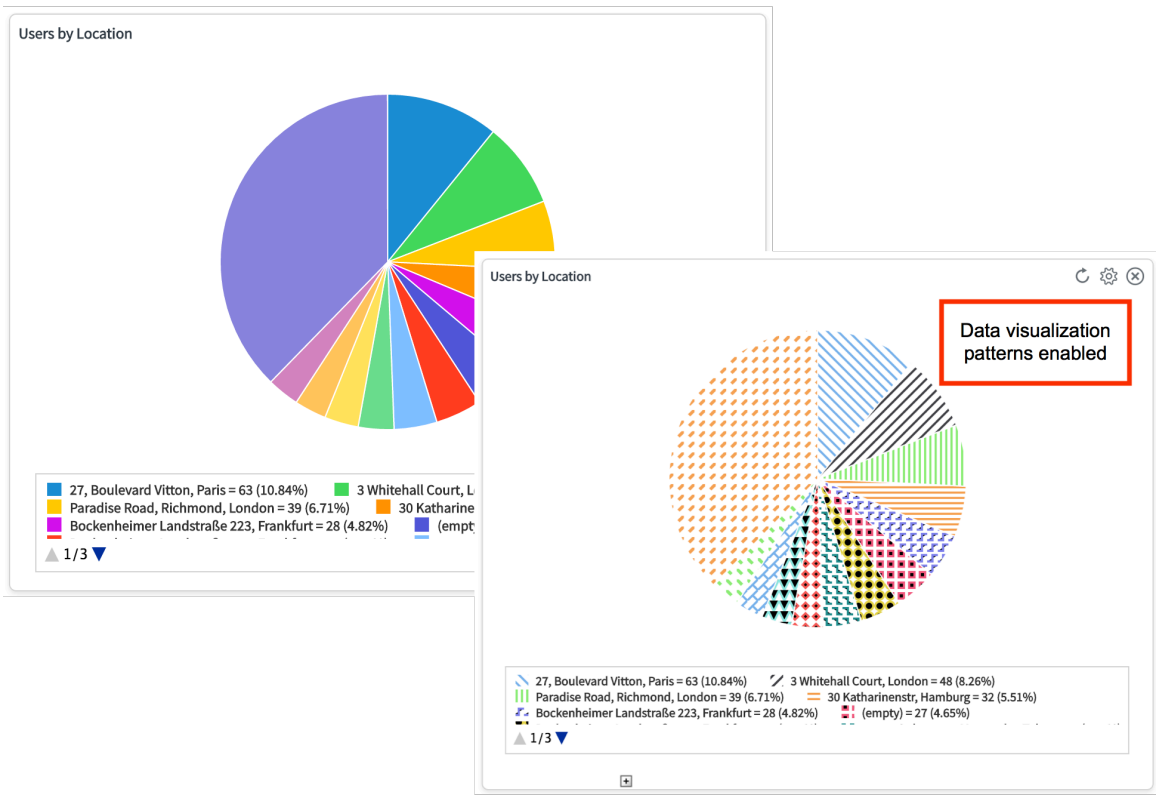
Wählen Sie in den Systemeinstellungen auf der Registerkarte „Designs“ das UI-Design „Kontrast“ aus. Das UI-Design „Kontrast“ bietet einen Farbbereich mit höherem Kontrast für die Plattform-UI.

Im Serviceportal können Sie das Design „Lager – Hoher Kontrast“ auf ein Portal anwenden, um einen kontrastreicheren Farbbereich zu erhalten. Portalbenutzer können ein Kontrastdesign mit der Option **für Barrierefreiheit** im Benutzerprofil-Widget aktivieren.

Gemusterte Diagramme und Grafiken

Zeigen Sie Diagramme und Grafiken an, die neben Farben auch Muster und Muster enthalten. Navigieren zu **Systemeinstellungen** > **Allgemein**und wählen Sie **Datenvisualisierungsmuster aktiviert**.

Barrierefreies Diagramm



Barrierefreiheit der Sprachausgabe

Bildschirmelemente in der Plattform weisen Verbesserungen auf, die sie für Sprachausgabeprogramme zugänglich machen.

Verwenden Sie NVDA, JAWS oder VoiceOver für den nicht visuellen Zugriff auf die Plattform.

Überspringen-Links ermöglichen es Ihnen, direkt zum Hauptinhalt zu wechseln, anstatt alle anderen Elemente auf der Seite zu durchlaufen.

Wenn eine Seite neu geladen oder Suchergebnisse angezeigt werden, informieren Sprachausgabeprogramme den Benutzer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtige Bilder und Feldindikatoren (z. B. Statusindikatoren für Avatare in Liste v3) enthalten alternativen Text für die Sprachausgabe.

Um die Übersichtlichkeit beim Navigieren durch Module mit der Registerkarte zu vermeiden, sind die Symbole „Anwendung bearbeiten"/„Modul bearbeiten" und „Zu Favoriten hinzufügen" für Sprachausgabeprogramme per Registerkartenzugriff zugänglich. Um die Symbole **Anwendung/Modul bearbeiten** und **Zu Favoriten hinzufügen** zu überspringen, verwenden Sie die Aufwärts- und Abwärtspfeile auf der Tastatur.

Im Serviceportal können Benutzer Containern in ihrem eigenen Portal alternativen Text hinzufügen, damit die Sprachausgabeprogramme sie lesen können.

Elemente wie Links oder Schaltflächen werden als solche aufgeführt, um auf die Sprachausgabe aufmerksam zu machen.

Eigenschaftenseiten, z. B. **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**, fügen Sie ein Symbol mit dem Eigenschaftsnamen hinzu. Sprachausgabeprogramme lesen den Eigenschaftsnamen, wenn das Symbol im Fokus ist.

Formulare enthalten Tooltips, die von der Sprachausgabe gelesen werden, wenn der Tooltip im Fokus ist.

Barrierefreiheits-Suchmethoden

Es gibt mehrere Möglichkeiten, auf der Anwenderoberfläche nach Informationen zu suchen.

- Wenn eine Liste geöffnet wird, beginnt der Fokus im Suchfeld. Drücken Sie die Tabulatortaste oder die Tasten UMSCHALT+TAB, um die Suche zu verlassen, oder beginnen Sie mit der Eingabe, während sich der Fokus im Suchfeld befindet.
- Listenansichten enthalten ein Feld **Zur** Suche in der Listentitelleiste. Mit dem Platzhalterzeichen „*" im Suchtext können Sie eine „ **Enthält** "-Suche anstatt eine „ **Beginnt mit** "-Suche durchführen. Diese Art von Abfrage kann länger dauern, kann aber Tastenanschläge speichern. Sie können auch mehrere andere Platzhalter für Listensuchen verwenden.
- Der Navigationsfilter im Anwendungsnavigator filtert basierend auf dem eingegebenen Text die Anwendungen und Module, die im Navigator angezeigt werden. Durch die Registerkarten navigieren oder Links überspringen, um direkt zum Navigationsfilter zu navigieren. Um ein Modul zu öffnen, klicken Sie auf den Modulnamen, oder drücken Sie die Nach-unten-Taste, um den Modulnamen zu markieren, und drücken Sie die Eingabetaste.

Weitere Informationen zu diesen Suchmethoden finden Sie unter Verfügbare Suchoptionen .

Zeigen Sie Kartendetails in einem visuellen Taskboard an

Bei aktiviertem Eingabehilfenmodus können Sie durch die Karten in einer Aufgabenkarte blättern. Verwenden Sie die Schaltfläche mit den Kartendetails, um die Details der Aufgabenkarte anzuzeigen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie den Zugriff auf der Registerkarte „Allgemein" des Systemeinstellungsmenüs.
Erforderliche Rolle: keine

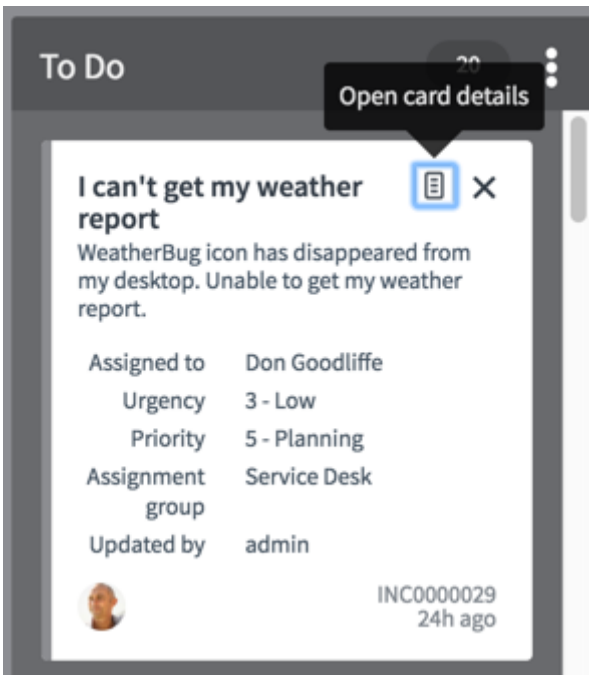
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Öffnen Sie ein vorhandenes Task Board.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Drücken Sie die Tabulatortaste, um durch die Tafel zu navigieren und zu einer Aufgabenkarte zu gelangen.
4. Drücken Sie die Tabulatortaste, um durch die Karte zu navigieren, bis die Schaltfläche Kartendetails öffnen angezeigt wird.

Kartendetails



5. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um die Karte zu öffnen.
6. Um die Karte zu verlassen, drücken Sie **ESC**.

Kartenseiten

Kartenseiten zeigen ServiceNow -Daten auf einer Google -Kartenseite basierend auf den von Ihnen angegebenen Standortdaten grafisch an.

Sie können beliebig viele Kartenseiten erstellen, um die anzuzeigenden Datentypen, die anzuzeigenden Links und das Erscheinungsbild der Karte zu definieren. Nach dem Erstellen der Kartenseiten können Sie Module erstellen, um die Kartenseiten anzuzeigen.

Hinweis: Kartenseiten unterliegen den Zugriffsbeschränkungen außerhalb der Produktion. Details siehe Google Maps API einrichten.

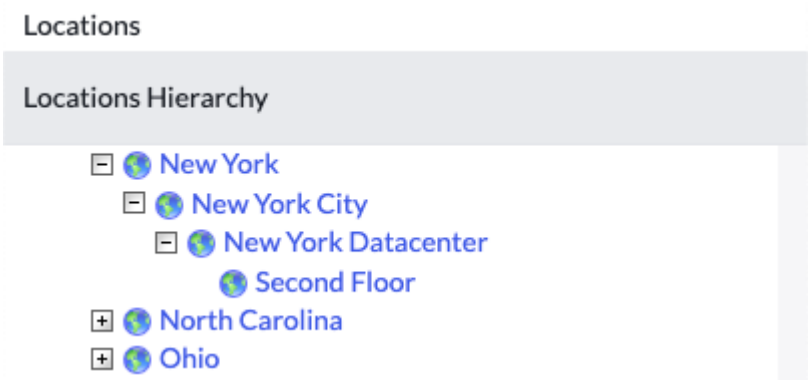
Standorte zuordnen

Standorte werden von verschiedenen Anwendungen zum Auffinden von Benutzern, Einrichtungen oder Configuration Items (CI) verwendet und in der Tabelle „Standort“ [cmn_location] gespeichert. Sie können verschiedene Standortebenen in einer Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen konfigurieren. Beispielsweise kann ein E-Mail-Server dem Standort Zweiter Stock zugeordnet werden, während der E-Mail-Business-Service New York City zugeordnet werden kann.

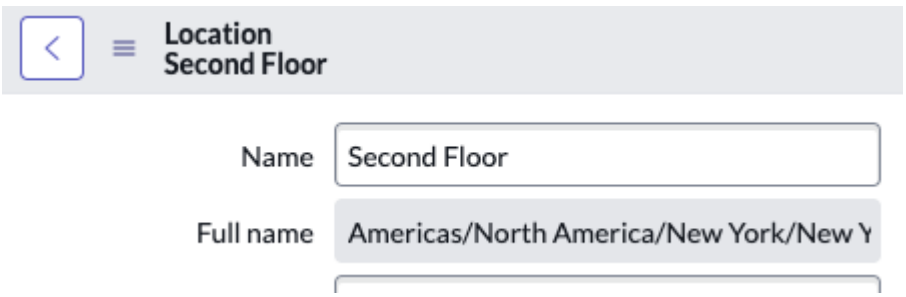
Jede Ebene dieser Hierarchie enthält einen separaten Standortdatensatz, wobei die nächsthöhere Ebene als übergeordnetes Element angegeben ist. In diesem Beispiel kann jeder Standort als Hierarchie aus Referenzfeldern ausgewählt werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standorthierarchie



Der Speicherort wird auch verwendet, um einen vollständigen Bezeichner im Feld **Vollständiger Name** zu generieren, das durch die Konfiguration des Formulars verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Felder in einem Formular anzeigen oder ausblenden .



Wie Standorte definiert werden

Um einen Standort zu erstellen, navigieren Sie zu **Anwenderadministration** > **Standorte** und wählen Sie **Neu**aus.

Definieren Sie einen Ort

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Standorts Dieser Name ist der Anzeigewert, den das System verwendet, wenn in einem Formular auf diesen Speicherort verwiesen wird.
Straße	Straße und Hausnummer des Standorts
Stadt	Die Stadt des Standorts
Bundesland/ Region	Bundesland oder Region des Standorts.
Postleitzahl	Die Postleitzahl des Standorts
Land	Das Land des Standorts
Kontakt	Name des Anwenders, der Kontakt für diesen Standort ist.
Telefon	Die Telefonnummer für den Standort
Fax	Die Faxnummer für den Standort.
Übergeordnet	Name des übergeordneten Standorts für diesen Standort. Standorthierarchien wurden oben beschrieben.
Breitengrad	Der Breitengrad des Standorts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie einen Ort (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Die Business Rule *get_lat_long* füllt dieses Feld und das unten beschriebene Feld **Längengrad** automatisch aus, wenn das Formular genügend Informationen enthält, z. B. eine Adresse oder ein Ortsname und eine Postleitzahl. Deaktivieren Sie diese Business-Regel, um zu verhindern, dass das System manuell in diese Felder eingegebene Werte überschreibt.
Längengrad	Der Längengrad des Standorts.
Felder, die durch die Konfiguration des Formulars hinzugefügt werden können:	
Unternehmen	Ein Referenzfeld für die Tabelle „ **Unternehmen**“ `[core_company]`.
Vollständiger Name	Ein schreibgeschütztes, berechnetes Feld, das die übergeordnete Hierarchie des Standorts zu einem vollständigen Namen zusammenfasst.
Lagerraum	Ein boolesches Feld, das angibt, ob der Standort als Lagerraum verwendet wird.
Zeitzone	Die Zeitzone des Standorts. Standardmäßig verwendet der Standort die Systemzeitzone.

Breitengrad und Längengrad

Wenn ein **Unternehmens-** oder **Standortdatensatz** erstellt oder eines seiner Adressfelder geändert wird `[Street, Ort, Bundesland/Kanton, PLZ oder Land]`, wird die Business-Regel **get_lat_long** ausgelöst. Diese Business Rule verwendet die **GoogleMapsHelper-**Skripteinbindung, um `sys_geocoding_request-` Datensätze zu erstellen.

Die geplante Aufgabe **„Geocoding-Anforderung verarbeiten“** muss für die Verarbeitung `von sys_geocoding_request-` Datensätzen aktiviert sein. **Geocoding-Anforderung verarbeiten** verwendet den Kartenservice Google, um die Felder für Längen- und Breitengrad der geänderten oder erstellten **Unternehmens-** und **Standortdatensätze** auszufüllen.

Nachdem der Breiten- und Längengrad ausgefüllt wurden, können Kartenseiten definiert werden, die Standorte in einer interaktiven Karte anzeigen.

Hinweis: Breitengrad und Längengrad werden als Gleitkomma-Datentyp ausgedrückt. In früheren Versionen wurden diese Informationen als Zeichenfolge angegeben. Während eines Upgrades konvertiert das System die Daten nach Möglichkeit.

Google Maps API einrichten

Sie aktivieren die Positionsbestimmungsfunktion mithilfe der entsprechenden Einträge aus einer Google Maps API for Business-Lizenz oder einem Google Maps-JavaScript-API-Schlüssel.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Zuordnungen mit einfachem JavaScript generieren, und sie sind so flexibel, dass selbst die komplexesten Abfragen angezeigt werden können. Diese Karten verwenden standardmäßige Zuordnungsfunktionen für Google Maps API for Business oder Google Maps

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JavaScript API Key, einschließlich verschiedener Linktypen zu Datensätzen in Ihrer Instanz. Zur Verwendung dieser Funktion muss das Plugin Google „ Maps installiert werden.

Kartenseite

Prozedur

1. Google Maps-APIs für Business-Lizenzen sind ab Googlenicht mehr verfügbar. Verwenden Sie daher, je nachdem, ob Sie eine vorhandene Lizenz haben, eines der folgenden Verfahren.

   Hinweis: Sie müssen Ihren eigenen Google Maps JavaScript API-Schlüssel von Google und keinen von Now Platform® generierten Schlüssel verwenden.

Vorhandene Google **Maps API for Business-Lizenz verfügbar?**	**Aufgaben**
Vorhandene Lizenz verfügbar	**a.** Im **Systemeigenschaften** > **Google Maps** Eigenschaftsformular: ▪ Geben Sie im Feld **google.maps.client** die Client-ID für Ihre Organisation ein. Diese ID stammt aus Google dem und beginnt mit `gme-`, z. B. `gme-mycompanyname`. ▪ Geben Sie im Feld **google.maps.private.key** den privaten Schlüssel für Google Maps API for Business ein. Ein Beispiel für einen codierten Schlüssel ist `vNIXE0xscrmjlyV-12Nj_BvUPaw=`. Now Platform® benötigt diesen Schlüssel, um genaue Schätzungen der Fahrzeit von Google für einige Positionsbestimmungsfunktionen abzurufen. ▪ Füllen Sie die verbleibenden Werte im Formular aus. **b.** Konfigurieren Sie Ihre Zuordnungen mit den Eigenschaftsdefinitionen aus der Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorhandene Google Maps API for Business-Lizenz verfügbar?	Aufgaben
	Hinweis: Weitere Informationen zum Erhalt eines Schlüssels und zur Verwendung der API sowie entsprechende Nutzungsbedingungen finden Sie im Handbuch „Erste Schritte“ auf der Website Google.
Keine Lizenz verfügbar	**a.** Rufen Sie einen Google JavaScript-API-Schlüssel für Zuordnungen von Googleab. **b.** Im **Systemeigenschaften** > **Google Maps** Geben Sie im Eigenschaftsformular den API-Schlüssel in das Feld **„google.maps-.key“** ein. Die Positionsbestimmung in Now Platform® verwendet den API-Schlüssel, den Google Maps auch für die Abrechnung der Positionsbestimmung und der Kartenansicht verwendet. **c.** Füllen Sie die verbleibenden Werte im Formular aus. **d.** Konfigurieren Sie Ihre Zuordnungen mit den Eigenschaftsdefinitionen aus der Tabelle.

Weitere Informationen zur Google Maps-API für Unternehmen und Google zum Maps-JavaScript-API-Schlüssel finden Sie unter https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Nachdem Sie die Konfiguration abgeschlossen und gespeichert haben, erstellen Sie Zuordnungsseiten, oder verwenden Sie die im Plugin enthaltenen Standardseiten. Kartenseiten definieren, welche Daten auf der Karte angezeigt werden und wie die Links dargestellt werden. Ein Tutorial zum Anzeigen aller Markierungen, die mit Ihren Datensätzen verknüpft sind, finden Sie im Blog-Beitrag Kartenmarker in Google Maps anzeigen auf der ServiceNow Community.

Eigenschaft	Beschreibung
google.maps.auto_close	Bei „wahr“ wird ein Karteninformationsfenster automatisch geschlossen, bevor ein neues geöffnet wird. ◦ Typ: true/false ◦ Standardwert: wahr ◦ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.client	Client-ID für Google Maps API for Business. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: gme-servicenow ◦ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
google.maps.private.key	Privater Schlüssel für Google Maps API for Business. Dieser Schlüssel aktiviert die Positionsbestimmungsfunktion, die Benutzer im System anhand von Daten von ihren Mobilgeräten genau ortet. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: leer ◦ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.version	Versionsnummer der aktuellen Installation von Google Maps API for Business. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: aktuelle Versionsnummer ◦ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.key	Google Maps-API für Business oder Google Maps-JavaScript-API-Schlüssel, der an die URL des Servers gebunden ist. Dieser Schlüssel autorisiert die Verwendung der Google Maps-API für die Entwicklung. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: leer ◦ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.latitude	Start-Breitengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt die in Google Karten angezeigte Startposition. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: 36.008522 ◦ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.longitude	Start-Längengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt die Startposition, die auf den Seiten mit Karten Google angezeigt wird. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: -95.221764 ◦ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.max_items	Maximale Anzahl an Elementen, die auf der Karte angezeigt werden. ◦ Typ: Ganzzahl ◦ Standardwert: 500 ◦ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.tabelle	Tabelle, die von der Karte verwendet wird. Die Tabelle benötigt die folgenden Felder: Name, Längengrad, Breitengrad. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: cmn_location ◦ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
google.maps.zoom	Anfangszoomstufe der Karte (1 ist der niedrigste Wert) ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: 4 ◦ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

3. Führen Sie diese Konfigurationen durch:

   a. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Alle**.

   b. Legen Sie Werte für diese Systemeigenschaften fest:

Systemeigenschaft	Beschreibung
google.maps.refresh.latlong.duration	Anzahl der Tage, nach denen die Standortdetails aktualisiert werden. **Hinweis:** Der Höchstwert ist 30.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_run	Maximale Anzahl der Datensätze in einer Tabelle, die mit der geplanten Aufgabe in einer Aktualisierung verarbeitet werden können.

   c. Geben Sie die Tabellen an, in denen die Standortdetails in der Tabelle „Konfiguration der Kartenkoordinatenaktualisierung“ [cmn_coordinate_refresh_config] gespeichert werden.

   d. Wenn es keine Felder gibt, um nachzuverfolgen, wann die Koordinaten zuletzt in Ihren Tabellen abgerufen wurden:

      i. Erstellen Sie in Ihren Tabellen das Feld **„ordinates_retrieved_on“** vom Typ **„Datum/Uhrzeit“**.

      ii. Stellen Sie sicher, dass der Wert des Felds, das die Zeit nachverfolgt, wann die Koordinaten zuletzt abgerufen wurden, in der Tabelle „Konfiguration der Kartenkoordinatenaktualisierung“ [cmn_coordinate_refresh_config] ordnungsgemäß ausgefüllt ist. Informationen zum Aktualisieren von Werten im Feld **„koordinaten_retrieved_on“** finden Sie im Beispiel-Korrekturskript *für das Feld „Koordinaten aktualisieren, das aktualisiert wird“*.

   e. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

   f. Öffnen Sie den Datensatz, **Aktualisieren Sie die Breitengrad-/Längengrad-Informationen von Datensätzen**.

   g. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.

   h. Geben Sie die Häufigkeit an, mit der die Standortdetails aktualisiert werden sollen, indem Sie Häufigkeitsdetails unter **Ausführungs-** und **Wiederholungsintervall**angeben.

      Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Standortdetails mindestens alle 30 Tage aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wahlweise: Um von der Instanz Google basierend auf Ihrer Region auf die Karten ServiceNow zuzugreifen, führen Sie die folgenden Konfigurationen durch.

   a. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwender**.

   b. Wählen Sie den relevanten **Ländercode** für den gewünschten Anwender aus, und weisen Sie ihn zu.

      Hinweis: Wenn der erforderliche **Ländercode** nicht verfügbar ist, fügen Sie den Wörterbucheintrag hinzu. Stellen Sie sicher, dass Sie die ISO 3166-1-Ländercodes verwenden. Der Ländercode von Frankreich lautet beispielsweise `MA`.

   c. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Google Maps**.

   d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja** für **. Aktivieren Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie das Verhalten von Google Maps basierend auf einer Region ändern möchten. Die Region wird anhand des Feldwerts „Ländercode“ des aktuellen Anwenders im Datensatz „sys_user“ ausgefüllt. Der Ländercodewert im Datensatz „sys_user“ muss den Erwartungen an den Regionscode von Google Map entsprechen. Die meisten Unicode-Regionsbezeichner sind bis auf einige nennenswerte Ausnahmen mit ISO 3166-1-Codes identisch. Überprüfen Sie die Codes ordnungsgemäß, bevor Sie Änderungen vornehmen.**

   e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen Sie eine Kartenseite

Ihre Instanz ServiceNow stellt mehrere Standardkartenseiten bereit. Sie können auch anwenderdefinierte Kartenseiten mit den auf dieser Seite beschriebenen Skriptbeispielen erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Standardkartenseiten-Datensatz zeigt kritische Incidents auf einer Kartenseite Google an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartenseiten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular anhand der Felder in der Tabelle aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, um die Zuordnung zu identifizieren.
Karte zentrieren auf	Geben Sie den Ort für die Zentrierung der Karte in der Dezimalform des Breiten- und Längengrades ein. Um die Karte beispielsweise auf die Freiheitsstatue zu zentrieren, geben Sie `40.689865, -74.045235`ein.
Anfangszoom	Legen Sie die Zoomstufe der Karte beim Öffnen fest.
Beim Zoomen aktualisieren	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Aktualisierung der Karte beim Zoomen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Erweiterte Konfiguration verwenden	Wählen Sie diese Option, um eine Zuordnung mit Listen und Formularen zu konfigurieren. Das Skript wird ausgeblendet und M2M-Formulare angezeigt, um Ihre Zuordnung zu konfigurieren. **Hinweis:** Die erweiterte Konfiguration unterstützt keine Mobilgeräte.
Anwendung	Wählen Sie einen Anwendungsbereich für die Zuordnung aus.
Größe der Steuerungen	Wählen Sie aus, ob die Google-Navigationssymbole auf der Karte groß oder klein sein sollen.
Typ	Wählen Sie einen Stil für den Kartenhintergrund aus: **Satellit**, **Hybrid**, **Normal**oder **Gelände**.
Typ-Auswahl	Wählen Sie aus, welche Art von Google-Symbolen auf der Karte angezeigt werden soll: **Schaltflächen** oder **Menü**.
Kartenübersicht	Aktivieren oder deaktivieren Sie ein breites Ansichtskartenfenster für die Navigation.
Gerätestandort anzeigen	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Anzeige von Gerätestandorten.
Skript	Erstellen Sie ein Skript, um den Datentyp zu definieren, der auf dieser Karte angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Skripting für Kartenseiten.

4. Speichern Sie den Datensatz.

Erstellen Sie ein Kartenseitenmodul

Sie können ein neues Anwendungsmodul für Desktop- oder Smartphone-Benutzer erstellen, um eine Google -Kartenseite anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Module** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie die entsprechende Anwendung für das Modul aus.
   Wenn Sie beispielsweise kritische Incidents anzeigen möchten, fügen Sie dem Incident-Anwendungsmenü ein Modul hinzu.
3. Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, dem Sie das Modul hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Anwendung (Bleistift).
4. Wählen Sie die Registerkarte **Linktyp** und dann den Linktyp aus, den Sie für das Modul verwenden möchten.
   Sie können beispielsweise ein Modul erstellen, das eine Kartenseite direkt öffnet, oder eines, das über eine URL verknüpft ist.
5. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Titel	Geben Sie im Anwendungsnavigator einen Namen für das Modul ein.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um die Reihenfolge zu definieren, in der diese Bedingung ausgewertet werden soll, wenn mehr als eine übereinstimmende Bedingung vorhanden ist. Die Reihenfolge wird vom niedrigsten bis zum höchsten Wert ausgewertet.
Anwendungsmenü	Wählen Sie das Anwendungsmenü aus, in dem dieses Modul angezeigt werden soll. Standardmäßig zeigt dieses Feld das Anwendungsmenü an, das Sie zum Erstellen des Moduls geöffnet haben.
Tipp	Geben Sie eine kurze Beschreibung ein, die angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer im Anwendungsnavigator auf den Modulnamen zeigt.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um dieses Modul zu aktivieren. Im Anwendungsmenü werden nur aktive Module angezeigt.
Image	Wählen Sie ein Symbol aus, das mit diesem Modul im Anwendungsnavigator angezeigt werden soll. Wenn dieses Feld leer ist, wird ein Standardsymbol verwendet.
Link-Typ	Wählen Sie den gewünschten Linktyp aus der Liste aus. Diese Auswahl ändert die verfügbaren Felder im Formular.
Kartenseite	Wählen Sie die vorkonfigurierte Kartenseite aus, die für dieses Modul verwendet werden soll. Beispiel: **Kritische Incidents**.
Rollen	Wählen Sie die Rollen aus, die auf dieses Modul zugreifen dürfen. Wenn dieses Feld leer ist, können alle Rollen auf das Modul zugreifen.
Argumente	Definieren Sie die URL für dieses Modul im Format `map_page.do?sysparm_name=<map page name>`. Dieses Feld ist verfügbar, wenn der **LinktypURL (aus Argumenten)**ist. **Hinweis:** Wenn der Titel der Kartenseite ein Leerzeichen enthält, ersetzen Sie das Leerzeichen durch `%20`, um die richtige Syntax zu erhalten. Beispiel: Eine Kartenseite mit dem Namen Kritische Incidents wird in einer URL zu `Kritische %20Incidents%20`.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellt eine erweiterte Kartenseite

Verwenden Sie die erweiterte Konfiguration, um Kartenseiten ohne Skripterstellung einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klicken werden Listen und Formulare für eine Anwender-Experience ohne Code angezeigt, was Upgrades auf zukünftige Releases erleichtert. Erweiterte Kartenseiten bieten keine Unterstützung für Mobilgeräte. Um Kartenseiten auf Mobilgeräten anzuzeigen,

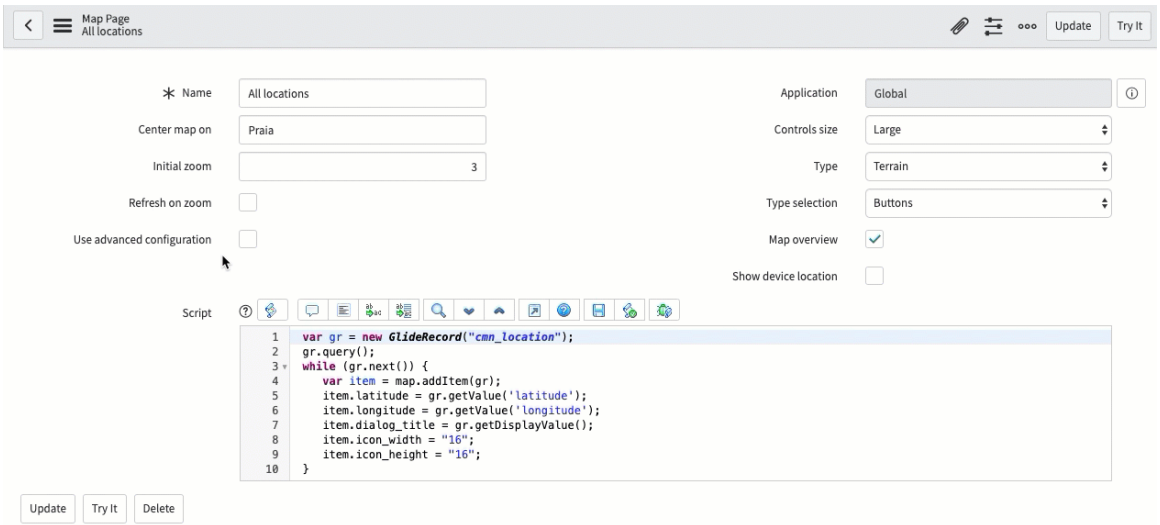
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwenden Sie stattdessen die klassische Kartenseite oder das Applet für mobile Karten in der App Now® Mobile.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartenseiten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Aktivieren Sie im Formular „Kartenseite“ das Kontrollkästchen **Erweiterte Konfiguration verwenden**.
   Das Skript wird ausgeblendet, und ein M2M-Datensatz wird angezeigt.

   Hinweis: Doppelklicken Sie auf den Datensatz, um den M2M-Datensatz zu verwenden.



4. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für Ihre Kartenseite ein.
5. Klicken Sie auf das Menüsymbol (⋮), und wählen Sie **Speichern**aus.
   Zugehörige Links werden unten im Formular angezeigt.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Kartendatenelement erstellen**, und füllen Sie das Formular aus.

Kartendatenelemente konfigurieren

Fügen Sie Kartendatenelemente hinzu, um Daten auf Ihrer Kartenseite in der klassischen Umgebung darzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie zuerst einen Container für Ihre Kartendatenelemente, und konfigurieren und wählen Sie dann die Datenelemente für Ihre Kartenseite.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartendatenelemente**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Datenelement zuordnen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für das Kartendatenelement
Tabelle	Tabelle für die Bedingung. Wählen Sie beispielsweise die Tabelle „Auswahl“ [sys_choice] aus.
Bedingungstyp	Bedingung mit deklarativen oder geskripteten Bedingungen.
Bedingungen	Deklarative Bedingungen für Ihr Kartendatenelement.
Anwendung	Optionaler Anwendungsbereich für die Kartenmarkierung, wenn anderer als „Global“.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example: Formular „Datenelement zuordnen“.

Wählen Sie die Optionen in der Tabelle aus, um erfolgreich ein Kartendatenelement zu erstellen. Verwenden Sie diese Konfiguration mit den Beispielen unter Zuordnungsfilter hinzufügen und Datenzuordnung für Zuordnungsfilter konfigurieren, um erfolgreich einen Zuordnungsfilter zu erstellen.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie `den Incident-Status`ein.
Tabelle	Wählen Sie Auswahl [sys_choice].
Bedingungstyp	Wählen Sie **Deklarativ** aus.
Bedingungen	Geben Sie Folgendes in die Felder ein: `Element ist Status` und `Tabelle ist Aufgabe`.
Anwendung	Überspringen Sie dieses Feld.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Kartenmarkierungen für Ihre Karte.

Erstellen Sie eine Kartenmarkierung

Fügen Sie ein Kartenmarkersymbol hinzu, und definieren Sie das Klickverhalten, um mithilfe der klassischen Umgebungsliste zwischen Daten auf Ihrer Kartenseite zu unterscheiden.

Vorbereitungen

Richten Sie ein Kartendatenelement ein, bevor Sie diese Aufgabe ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Definitionen der Kartenkoordinaten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Definition der Kartenkoordinaten“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Kartenkoordinatendefinition.
Typ	Typ der Kartenkoordinatendefinition. Wählen Sie **Feld**, das die klassische Umgebung (Listen und Formulare) verwendet, oder **Skript aus**.
Tabelle	Tabelle für die Bedingung. Beispiel: Incident [incident].
Feld für Breitengrad	Breitengradfeld zum Definieren von Kartenkoordinaten. Wählen Sie**Standort**und dann **Breitengrad**aus.
Feld für Längengrad	Längengradfeld zum Definieren von Kartenkoordinaten. Wählen Sie **Standort**, dann **Längengrad aus**.
Anwendung	Optionaler Anwendungsbereich für Ihre Kartenkoordinatendefinition, wenn ein anderer als „Global“.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren zu **Systemzuordnungsseite** > **Kartenmarker**.
6. Klicken Sie auf **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kartenseitenmarker“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihre Kartenmarkierung.
Datenelement	Datenelement für Ihre Kartenmarkierung. Wählen Sie das Kartendatenelement aus, das Sie zuvor konfiguriert haben.
Koordinatendefinition	Koordinatendefinitionen für Ihre Kartenmarkierung. Wählen Sie die Kartenkoordinatendefinition aus, die Sie zuvor konfiguriert haben.
Kartenmarkersymbole	Datensatz mit Markersymbolen für M2M-Karte. Richten Sie Kartenmarkersymbole ein oder erstellen Sie neue. **Hinweis:** Führen Sie alle Schritte zum Einrichten von Kartenmarkersymbolen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Klickaktionen für Kartenmarker	Datensatz für Klickaktionen für M2M-Kartenmarker. Wählen Sie Klickaktionen für Kartenmarker aus, oder erstellen Sie neue. **Hinweis:** Führen Sie alle Schritte aus, um Klickaktionen für Kartenmarker einzurichten.
Anwendung	Optionaler Anwendungsbereich für Ihre Kartenmarkierung, wenn ein anderer als „Global“

8. Klicken Sie auf das Menüsymbol (⋮), und wählen Sie **Speichern**aus.

Nächste Maßnahme
Richten Sie Kartenmarkersymbole und Klickaktionen für Kartenmarker ein, um die Konfiguration von Kartenmarkern abzuschließen.

Richten Sie Kartenmarkersymbole ein

Wählen Sie eine relative oder absolute URL für ein Kartenmarkersymbol aus, um ein Datenelement auf der Kartenseite anzuzeigen, und bestimmen Sie die Priorität der Kartenmarkierung auf der Kartenseite.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartenmarkersymbole**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Markersymbol zuordnen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für Ihr Kartenmarkersymbol.
Ebene	Markerpriorität auf Ihrer Kartenseite. Wenn mehrere Marker dieselben Koordinaten haben, wird der Marker der niedrigsten Ebene auf Ihrer Kartenseite angezeigt.
Anwendung	Optionaler Anwendungsbereich für Ihr Kartenmarkersymbol, wenn es sich um einen anderen als „Global“ handelt.
Einzelne Symbol-URL	Symbol für ein einzelnes Datenelement aus einer Kartenkoordinate auf Ihrer Kartenseite. Wählen Sie einen relativen oder absoluten Link aus.
Zusammengestellte Symbol-URL	Symbol für mehrere Datenelemente von einer Kartenkoordinate auf Ihrer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Kartenseite. Wählen Sie einen relativen oder absoluten Link aus.
Geskriptete Bedingung	Optionales Skripting für Kartenmarker.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren zu **Systemzuordnungsseite** > **Kartenmarker**.
6. Wählen Sie Ihre Kartenseitenmarkierung aus.
7. Doppelklicken Sie im Feld **Kartenmarkersymbole** auf den Datensatz, und klicken Sie auf das Suchsymbol ( ).
8. Wählen Sie Ihr Kartenmarkersymbol aus, und klicken Sie dann auf das Häkchensymbol ( ).
9. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen Sie **Speichern**aus.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit der nächsten Aufgabe fort, um Klickaktionen für Kartenmarker zu definieren.

Definieren Sie Klickaktionen für Kartenmarker

Definieren Sie die Klickaktionen für den Marker der Kartenseite. Mit Klickaktionen können Sie definieren, was geschieht, wenn Sie auf eine Kartenmarkierung auf Ihrer Kartenseite klicken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wählen Sie ein Dialogfeld aus, das Formulardetails anzeigt, oder erstellen Sie ein Skript für eigene Klickaktionen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Klickaktionen für Kartenmarker**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kartenmarker-Klickaktion“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Klickaktion der Kartenmarkierung.
Aktionstyp	Aktionstyp für die Klickaktion. Wählen Sie **das Formular „Dialogfeld anzeigen“** oder **„Skript“**aus.
Titel	Titel für die Klickaktion der Kartenmarkierung. Der Titel wird im Dialogfeldformular auf Ihrer Kartenseite angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Optionaler Anwendungsbereich für Ihre Klickaktion für die Kartenmarkierung, wenn ein anderer als „Global“
Formularansicht	Formularansicht, die für die Dialogfeld-UI auf Ihrer Kartenseite verwendet wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Navigieren zu **Systemzuordnungsseite** > **Kartenmarker**.
6. Wählen Sie den Marker für die Kartenseite aus.
7. Doppelklicken Sie im Feld **Klickaktionen für Kartenmarker** auf den Datensatz, und klicken Sie auf das Suchsymbol ( ).
8. Wählen Sie Ihre Klickaktion für den Kartenmarker aus, und klicken Sie dann auf das Häkchensymbol ( ).
9. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen Sie **Speichern**aus.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit der nächsten Aufgabe fort, um das Setup Ihrer Kartenmarkierungabzuschließen.

Wählen Sie Kartenmarker aus

Wählen Sie eine Kartenseite aus, auf der Sie Ihre Kartenmarkierung anwenden möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartenseiten**.
2. Wählen Sie Ihre Kartenseite aus.
3. Doppelklicken Sie im Feld **Kartenseitenmarker** auf den Datensatz, und klicken Sie auf das Suchsymbol ( ).
4. Wählen Sie Ihre Kartenmarkierung aus, und klicken Sie dann auf das Häkchensymbol ( ).
5. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen Sie **Speichern**aus.

Nächste Maßnahme
Sie haben eine Kartenmarkierung eingerichtet. Klicken Sie im Formular „Kartenseiten“ **auf Testen**, um sicherzustellen, dass Ihre Kartenmarkierung richtig eingerichtet ist. Erstellen Sie anschließend einen Kartenfilter, um die Kartenmarkierungen anzuzeigen, die Sie auf Ihrer Kartenseite sehen möchten.

Hinweis: Wenn keine Daten verfügbar sind, werden Kartenmarker nicht angezeigt.

Fügen Sie einen Zuordnungsfilter hinzu

Fügen Sie einen Kartenfilter hinzu, um gefilterte Kartenmarker anzuzeigen. Mit diesem Filter können Sie nur die Kartenmarkierungen für die gewünschten Daten anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vor Ausführung dieser Aufgabe muss ein Kartendatenelement konfiguriert werden. Das Beispielkartendatenelement kann mit den folgenden Beispielkartenfiltertabellen arbeiten, um erfolgreich einen Kartenfilter einzurichten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zuordnungsfilter können mithilfe von Listen und Formularen oder Skripting konfiguriert werden. Erstellen Sie zuerst einen Container für Ihre Zuordnungsfilter, konfigurieren Sie Filterelemente, und wählen Sie dann eine Zuordnungsseite für Ihren Filter aus.

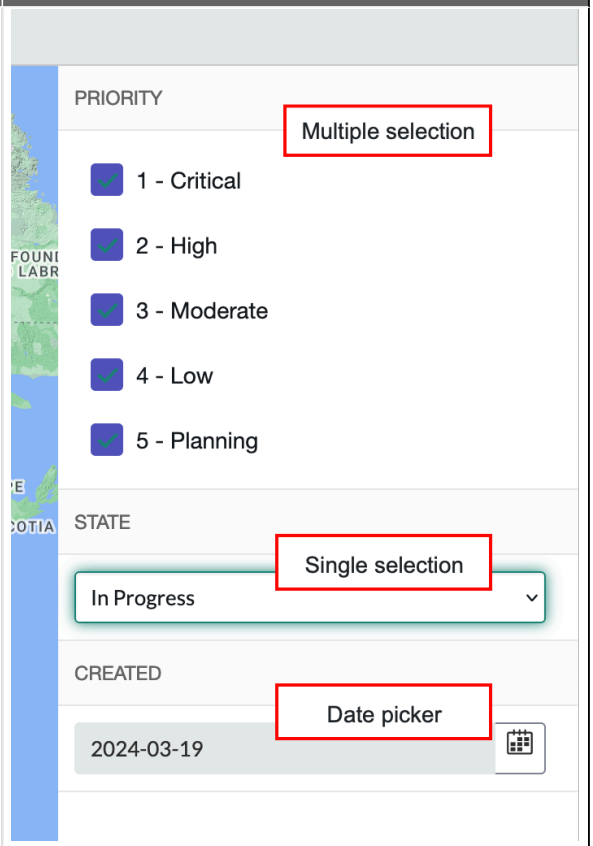
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **BSM Zuordnungsfilter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Zuordnungsfilter ein.
4. Definieren Sie im Feld **Anwendung** den Anwendungsbereich, falls ein anderer als Global.
5. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen Sie **Speichern**aus.
6. Doppelklicken Sie im Feld **„Filterelement zuordnen“** auf den Datensatz, und klicken Sie auf das Suchsymbol ( ).
7. Klicken Sie auf **Neu**, um ein Filterelement für die Kartenseite zu erstellen.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Filterelement für Kartenseite“

Feld	Beschreibung
Name	Name für das Filterelement der Kartenseite.
Bezeichnung	Titel für das Filterelement der Kartenseite, der im Kartenfilter auf der Kartenseite angezeigt wird.
UI-Typ	UI-Typ für das Filterelement der Kartenseite. Dies bestimmt, wie Ihr Filter auf der Kartenseite angezeigt wird. Wählen Sie **Einzelauswahl**, **Mehrfachauswahl**oder **Datumsauswahl**aus. Wenn Sie **Datumsauswahl**auswählen, werden die Datenelementfelder ausgeblendet und das Standardwertskript angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	
Datentyp	Datentyp für das Filterelement der Kartenseite. Wählen Sie **Datenelement** oder **Geskriptet** für den Datentyp aus. Mit einem Datenelement können Sie Datenelemente mithilfe von Listen und Formularen konfigurieren oder auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihr Kartenseiten-Filterelement, wenn es sich um ein anderes Element als „Global“ handelt. **Hinweis:** Dieses Feld ist optional.
Datenelement	Datenelement für Ihr Kartenseiten-Filterelement. Wählen Sie das Datenelement aus, das Sie zuvor konfiguriert haben.
Datenelementtabelle	Datenelementtabelle für Ihr Kartenseiten-Filterelement. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn ein Datenelement ausgewählt wird.
Wertfeld für Datenelement	Wertfeld für Datenelement für das Filterelement der Kartenseite. Wählen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	aus, wie Daten in einer Tabelle verwendet werden.
Standardwertskript	Skriptfeld für das Filterelement der Kartenseite.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.
10. Wenn Sie zum Formular „Kartenseitenfilter“ zurückkehren, klicken Sie auf das Häkchensymbol ( ).
    Der Name des von Ihnen erstellten Filterelements für die Kartenseite wird im Feld angezeigt.
11. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen Sie **Speichern**aus.

Example: Formular „Filterelement für Kartenseite“

Wählen Sie die Optionen in der Tabelle aus, um Ihr Filterelement für die Kartenseite erfolgreich zu erstellen. Dieses Setup funktioniert mit dem Kartendatenelement-Beispiel.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie `den Incident`ein.
Bezeichnung	Geben Sie `den Incident`ein.
UI-Typ	Wählen Sie **Einzelauswahl**aus.
Datentyp	Wählen Sie das **Datenelement**aus.
Anwendung	Überspringen Sie dieses Feld.
Datenelement	Wählen Sie **Incident-Status**aus. **Hinweis:** Dieses Datenelement ist das Kartendatenelement, das Sie im Beispiel für das Kartendatenelement erstellt haben.
Datenelementtabelle	Überspringen Sie dieses Feld. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn ein Datenelement ausgewählt wird.
Wertfeld für Datenelement	Wählen Sie **Wert**aus.
Standardwertskript	Überspringen Sie dieses Feld.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit der nächsten Aufgabe fort, um eine Zuordnungsfilter-Datenzuordnung zu konfigurieren.

Konfigurieren Sie eine Zuordnungsfilter-Datenzuordnung

Wählen Sie eine Kartenseite für Ihren Kartenfilter aus, und legen Sie die Funktion auf der Kartenseite fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **BSM Zuordnungsfilter**.
2. Wählen Sie Ihren Zuordnungsfilter aus.
3. Wählen Sie im Datensatz „Kartenseitenfilter“ Ihr Kartenfilterelement aus.
4. Suchen Sie im Datensatz „Filterelement für Kartenseite“ nach der zugehörigen Liste „Zuordnungen für Kartenfilterdaten“, und wählen Sie **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Datenzuordnung für Zuordnungsfilter“.

Feld	Beschreibung
Kartenseite	Kartenseite, auf der Ihr Kartenfilter angewendet wird.
Datenelement	Datenelement für Ihre Zuordnung von Kartenfilterdaten. Wählen Sie das Datenelement aus, das Sie zuvor konfiguriert haben.
Anwendung	Optionaler Anwendungsbereich für Ihre Zuordnung von Zuordnungsfilterdaten.
Filterelement	Filterelement für Ihre Zuordnung von Kartenfilterdaten. Wählen Sie das Filterelement aus, das Sie zuvor konfiguriert haben. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch mit dem Filterelement ausgefüllt.
Tabelle	Tabelle für Ihre Zuordnung von Kartenfilterdaten. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn ein Datenelement ausgewählt wird.
Feld	Daten werden aus diesem Feld in der von Ihnen ausgewählten Tabelle abgerufen.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Formular „Datenzuordnung für Zuordnungsfilter“.
Wählen Sie die Optionen in der Tabelle aus, um Ihre Zuordnung der Zuordnungsfilterdaten zu erstellen. Dieses Setup funktioniert mit dem Kartendatenelement-Beispiel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kartenseite	Wählen Sie die von Ihnen erstellte Kartenseite aus.
Datenelement	Wählen Sie **Incident-** Status aus. **Hinweis:** Dieses Datenelement ist das Kartendatenelement, das Sie im Beispiel für das Kartendatenelement erstellt haben.
Anwendung	Überspringen Sie dieses Feld.
Filterelement	Überspringen Sie dieses Feld. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn ein Datenelement ausgewählt wird.
Tabelle	Überspringen Sie dieses Feld. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch mit der Auswahl Auswahl [sys_choice] gefüllt.
Feld	Wählen Sie **Wert**aus.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit der nächsten Aufgabe fort, um Ihren Zuordnungsfilter auszuwählenund das Setup des Zuordnungsfilters abzuschließen.

Wählen Sie Zuordnungsfilter aus

Wählen Sie Ihren Kartenfilter aus, um das Setup des Kartenseitenfilters abzuschließen. Dieses Setup wendet den Kartenfilter auf Ihre Kartenseite an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartenseiten**.
2. Wählen Sie die Kartenseite aus, auf die Sie Ihren Kartenfilter anwenden möchten.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Konfiguration verwenden**.
4. Klicken Sie im Feld **Filter** auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie den von Ihnen erstellten Zuordnungsfilter aus.
5. Klicken Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen Sie **Speichern**aus.

Nächste Maßnahme
Sie haben Ihren Zuordnungsfilter eingerichtet. Fahren Sie mit der nächsten Aufgabe fort, um zu sehen, dass Sie sie erfolgreich erstellt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

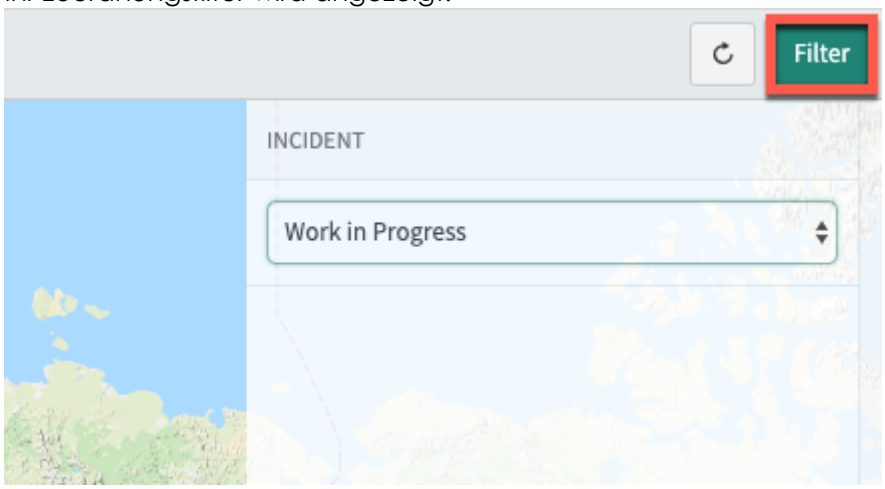
Überprüfen Sie Ihren Zuordnungsfilter

Überprüfen Sie, ob Ihr Kartenfilter erfolgreich auf Ihrer Kartenseite erstellt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzuordnungsseite** > **Kartenseiten**.
2. Wählen Sie Ihre Kartenseite aus.
3. Klicken Sie auf **Testen**.
4. Klicken Sie auf Ihrer Kartenseite auf **Filter**.
   Ihr Zuordnungsfilter wird angezeigt.



Legen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich fest

Aktivieren Sie den Anwendungsbereich zuordnen, um anzugeben, welche Anwendung die Konfiguration der Kartenseite ändern kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Klicken Sie im Banner auf das Zahnradsymbol ( ).
2. Wählen Sie in der Liste „Systemeinstellungen“ **Entwickler**aus.
3. Wählen Sie in der Liste Anwendung die Anwendung aus.
4. Schalten Sie **Anwendungsauswahl im Header anzeigen um**.
   Im Header wird eine Anwendungsauswahl angezeigt, mit der Sie Anwendungen auswählen können.

Erstellt ein Seitenmodul für Smartphones

Sie können ein anwenderdefiniertes Smartphone-Modul erstellen, das direkt mit einer Kartenseite verknüpft ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Rufen Sie die sys_id der Kartenseite ab.
   Die sys_id ist erforderlich, wenn Sie das Modul erstellen.
2. Navigieren zu **Mobile System-Anwenderoberfläche** > **Navigator-Apps**.
3. Öffnen Sie das Anwendungsmenü, in dem das neue Modul angezeigt werden soll.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Module** auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für das Modul ein.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um die Reihenfolge des Moduls im Anwendungsmenü anzugeben. Zum Beispiel würde ein Eintrag von `100` dieses Modul vor einem mit einem **Reihenfolgeeintrag** von `200`platzieren.
Anwendungsmenü	Wählen Sie das Anwendungsmenü aus, in dem dieses Modul angezeigt werden soll. Standardmäßig zeigt dieses Feld das Anwendungsmenü an, das Sie zum Erstellen des Moduls geöffnet haben.
Tabelle	Wählen Sie keine Tabelle aus.
Aktualisiert	Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu denen der Moduldatensatz aktualisiert wurde.
Rollen	Wählen Sie die Rollen aus, die auf dieses Modul zugreifen dürfen. Wenn dieses Feld leer ist, können alle Rollen auf das Modul zugreifen.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um dieses Modul zu aktivieren. Im Anwendungsmenü werden nur aktive Module angezeigt.
Filter	Keine Filterbedingung hinzufügen.
Pfad	Geben Sie `map/` gefolgt von der sys_id der Kartenseite ein. Beispiel: `map/c86c5feac0a80a6600706f0102968196`

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Skripting für Kartenseiten

Das Feld Skript im Formular „Kartenseite“ ermöglicht die Verwendung von Attributen oder anwenderdefiniertem Code zum Definieren von Karteneigenschaften, wie z. B. die Darstellung von Markern, Anzeigeinformationen und mehr.

Skripting-Zuordnungselementattribute

Die folgenden Attribute sind verfügbar.

Hinweis: Um ein Element auf der Karte zu erstellen, verwenden Sie die Methode *`map.addItem(glideRecord)`*. Übergeben Sie einen gültigen GlideRecord an *`addItem()`*.

Attribut	Beschreibung
name	Zur Identifizierung verwendeter Name.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
latitude	Wenn Sie eine Adresse definieren, ist der Breitengrad nicht erforderlich.
longitude	Wenn Sie eine Adresse definieren, ist der Längengrad nicht erforderlich.
icon	URL des Symbols, das für den Marker angezeigt werden soll. Wenn kein anwenderdefiniertes Symbol angegeben ist, wird der Standardmarker von Google verwendet.
icon_width	Breite des Symbols. Der Standardwert ist 32.
icon_height	Höhe des Symbols. Der Standardwert ist 32.
table_name	Tabelle, deren Datensätze angezeigt werden, wenn auf das Markersymbol geklickt wird. Wird mit dem Attribut *sys_id* verwendet.
sys_id	Sys_id des Datensatzes, der angezeigt wird, wenn auf das Markersymbol geklickt wird. Wird mit dem Attribut *table_name* verwendet.
Ansicht	Ansicht des Formulars, das im Dialogfeld angezeigt wird, wenn Sie auf das Markersymbol klicken.
HTML	Beliebiger HTML-Code für das Popup-Fenster. Bei Verwendung überschreibt dieser Wert das Dialogfeld.
Marker_Bezeichnung	Optionaler Beschriftungstext des Markersymbols.
label_offset_left	Optionales Attribut, das mit *marker_label* verwendet wird, um die horizontale Position der Markerbezeichnung zu definieren. Der Standardwert ist 0.
label_offset_top	Optionales Attribut, das mit *marker_label* verwendet wird, um die vertikale Position der Markerbezeichnung zu definieren. Der Standardwert ist 0.

Erstellen eines Skripts für das Verhalten der anwenderdefinierten Kartenseite für Smartphones

Wenn Sie von einem Smartphone aus auf die Kartenseite zugreifen möchten, können Sie mit der Variablen *isMobile* ein anwenderdefiniertes Verhalten der Smartphone-Schnittstelle festlegen. Mit der Variablen *isMobile* können Sie anwenderdefiniertes Verhalten für die Smartphone-Ansicht der Zuordnung festlegen. Beispielsweise können Sie unterschiedliche Werte für die Attribute *icon_width* und *icon_height* festlegen, wenn *isMobile* auf „wahr“ festgelegt ist.

Skript für einfache Kartenseite

Dieses Skript zeigt alle aktiven Standorte kritischer Incidents an.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident
 record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the icon size
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
}
```

isMobile-Kartenseitenskript

Dieses Skript zeigt alle aktiven, kritischen Incident-Standorte mit anwenderdefinierten Einstellungen für Smartphone-Benutzer an.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident
 record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";

 //set the icon size (use smaller icons for smartphone users)
 if (isMobile) {
   item.icon_width = "12";
   item.icon_height = "12";
 }
 else {
   item.icon_width = "16";
   item.icon_height = "16";
 }
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweitertes Skript für Kartenseite

Dieses Skript zeigt die Anzahl der offenen Incidents nach Standort an. Sie variiert die Größe des Symbols basierend auf der Anzahl der offenen Incidents für den Standort. Bei Verwendung des HTML-Parameters werden auch der Standortname und die Anzahl der Incidents sowie ein Link zur Liste der zugehörigen Incidents angezeigt.

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
 var item = map.addItem(count);
 //set lat/long from the location record
 item.latitude = loc.latitude;
 item.longitude = loc.longitude;
 //build the link to the list of incidents for the location
 var link = 'href=' + uri +
 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
 //build the html value to be displayed when you click the map icon
 item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount +
 ')</a>';
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the size of the icon based on the number of active incidents
 if (locCount < 5) {
 item.icon_width = "12";
 item.icon_height = "12";
 }
 else if (locCount < 15) {
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
 }
 else {
 item.icon_width = "32";
 item.icon_height = "32";
 }
 }
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skript für Markerbeschriftung für Kartenseite

Mit Markerbezeichnungen können Sie Markern dynamischen Text hinzufügen. In diesem Beispiel wird die Anzahl der aktiven Incidents an jedem -Standort angezeigt.

Kartenmarkerbezeichnungen

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
 var item = map.addItem(count);
 //set lat/long from the location record
 item.latitude = loc.latitude;
 item.longitude = loc.longitude;

 //create a marker label with the count
 item.marker_label = locCount;
 //define label offset for proper position
 item.label_offset_left = -4;
 item.label_offset_top = -20;

 //option to define table and record for label hyperlink
 //setting table and sys_id will override the use of html parameter
 //item.table = 'cmn_location';
 //item.sys_id = loc;

 //build the link to the list of incidents for the location
 var link = 'href=' + uri +
 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
 //build the html value to be displayed when you click the map icon
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount +
')</a>';

//link to the icon image
item.icon = "images/red_marker.png";
//set the size of the icon based on the number of active incidents
item.icon_width = 24;
item.icon_height = 24;

}
}
```

Anpassen der Instanzdarstellung

Ein Administrator kann globale CSS- oder Systemeigenschaften ändern, um das Erscheinungsbild der Standardinstanzschnittstelle zu ändern. Die Funktionalität ist nicht betroffen.

Beispielsweise verwenden Unternehmen häufig mehrere Instanzen, um Entwicklungs-, Test- und Produktionsaktivitäten zu trennen. Um zu verhindern, dass Benutzer versehentlich die falsche Instanz ändern, können Administratoren jede mit einem visuell unterschiedlichen Design konfigurieren. Zum Definieren eines Instanzthemas stehen verschiedene Ansätze zur Verfügung.

CSS-Eigenschaften

Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **CSS**.

Die folgenden Eigenschaften sind über CSS-Eigenschaften verfügbar.

Hinweis: Farben werden mit vordefinierten Farbnamen , RGB-Dezimalzahlen oder RGB-Hexadezimalzahlen angegeben.

- Banner-Textfarbe:
- Hintergrundfarbe für Banner und Listenbeschriftungen
- In Formularen und Listen verwendete Schriftart (dies ist eine globale Schriftarteinstellung)
- Schaltflächenstile (Hintergrundfarbe, Rahmenfarbe, Rahmenbreite, Textfarbe)
- Farben für Feldstatusindikatoren (einschließlich der Indikatoren für „Geändert“, „Obligatorisch ausgefüllt“, „Obligatorisch nicht ausgefüllt“ und „Schreibgeschützt“)
- Vertikale Ausrichtung von Listenzellen
- Stile des Navigatormenüs (Schriftartgröße, Hintergrundfarbe, Textfarbe)
- Name und Größe der Headerschriftart
- Farbe von Listen- und Formularbeschriftungen überschreiben
- Hintergrundfarbe für globale Textsuche (für Katalogergebnisse und Knowledge Base-Ergebnisse)

UI-Eigenschaften

Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.

Die folgenden Eigenschaften sind über UI-Eigenschaften verfügbar.

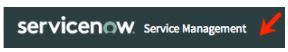
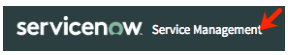
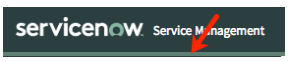
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Im Aktivitätsformatierer verwendete Symbole
- Hintergrundfarben für „Zusätzliche Anmerkungen“ und „Arbeitsnotizen“.
- Schaltflächenplatzierung auf Formularen
- Im Aufgabenaktivitätsformatierer verwendete Symbole
- Hintergrundfarben für „Zusätzliche Kommentare zum Incident“ und „Arbeitsnotizen“.

Unterstützung für CSS-Klassen

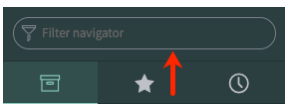
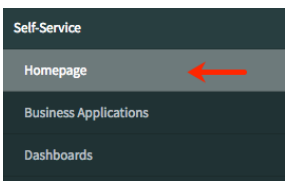
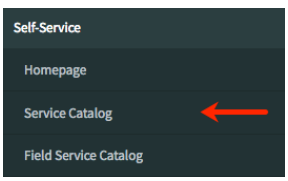
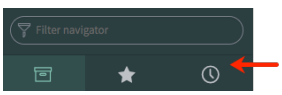
In Core-UI (UI16) ändern sich die CSS-Eigenschaften und ihre Auswirkungen auf die Plattform-UI je nach Release.

CSS-Klassen-Unterstützung für Yokohama

CSS-Klasse	Beschreibung	Konfiguration	Betroffener Bereich
$navpage-header-bg	Header-Hintergrundfarbe	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Header-Hintergrundfarbe**	
$navpage-header-color	Farbe für Headertext und Symbol für globale Suche	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Banner-Textfarbe:**	
$navpage-header-button-color	Farbe für den Text des Namens des angemeldeten Anwenders und die Symbole für die globale Suche Connect, Hilfe und Einstellungen	Fügen Sie dem CSS-Feld eines Designs die CSS-Eigenschaft hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$navpage-header-divider-color	Farbe des Header-Teilers	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Farbe des Header-Trennstreifens**	
$navpage-button-color	Farbe für die folgenden Symbole in den Sidebars • Erweitern/ reduzieren • Konversation erstellen (in der Sidebar Connect) • Öffnen Sie den Arbeitsbereich Connect .	Fügen Sie dem CSS-Feld eines Designs die CSS-Eigenschaft hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	

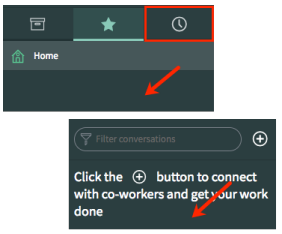
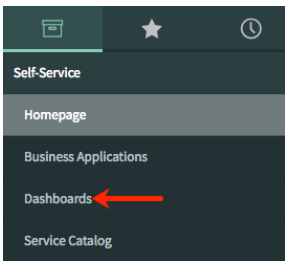
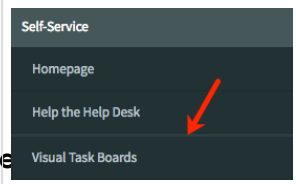
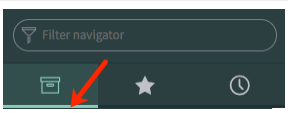
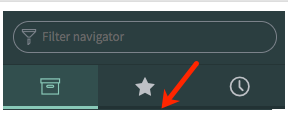
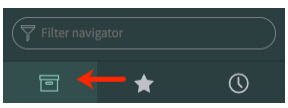
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSS-Klassen-Unterstützung für Yokohama (Fortsetzung)

CSS-Klasse	Beschreibung	Konfiguration	Betroffener Bereich
$navpage-button-color-hover	Farbe für die folgenden Symbole, wenn ein Benutzer auf das Steuerelement zeigt: • Globale Suche • Hilfe • Einstellungen • Klartextsymbol im Navigationsfilter	Fügen Sie dem CSS-Feld eines Designs die CSS-Eigenschaft hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$search-text-color	Farbe des Suchtexts, sowohl im Navigationsfilter als auch in den Feldern der globalen Suche	Fügen Sie dem CSS-Feld eines Designs die CSS-Eigenschaft hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$navpage-nav-frame	Rahmenfarbe für den Navigationsfilter und den Konversationsfilter	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Rahmenfarbe für UI16**	
$nav-highlight-main	Hebt das Modul hervor, nachdem der Anwender darauf geklickt hat. Im Arbeitsbereich Connect hebt die ausgewählte Konversation hervor.	Fügen Sie dem CSS-Feld eines Designs die CSS-Eigenschaft hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$subnav-background-color	Hintergrund für erweiterte Navigationselemente	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Erweiterte Elemente des Navigationshintergrunds**	
$navpage-nav-bg	Kopf- und Fußzeile für Navigator und Seitenleisten.	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Navigations-Header/-Fußzeile**	

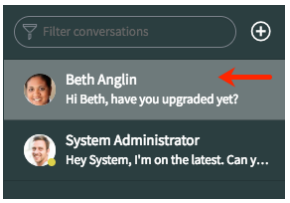
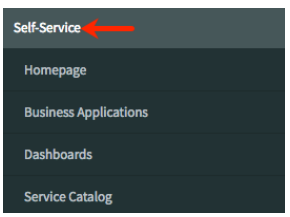
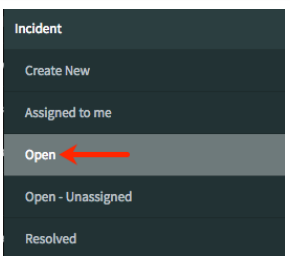
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSS-Klassen-Unterstützung für Yokohama (Fortsetzung)

CSS-Klasse	Beschreibung	Konfiguration	Betroffener Bereich
$navpage-nav-bg-sub	Hintergrund für Navigator und Sidebars	Navigieren zu **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16 > Hintergrund für Navigatoren und Seitenleisten**	
$navpage-nav-color-sub	Textfarbe für Module in der Hauptnavigation	Fügen Sie dem CSS-Feld eines Designs die CSS-Eigenschaft hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$navpage-nav-mod-text-hover	Textfarbe, wenn der Mauszeiger über Elemente in der Hauptnavigation bewegt wird	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt
$nav-hr-color	Farbe des Navigators	Navigieren zu **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16 > Farbe von Navigationstrennzeiche**	
$nav-highlight-bar-active	Zeile unter der aktiven Registerkarte im Anwendungsnavigator. Diese Farbe wird auch als Teil der Designvorschau auf der Registerkarte „Designs“ in den Systemeinstellungen verwendet.	Navigieren zu **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16 > Balkenfarbe des Registerkartenteilers der ausgewählten Navigation**	
$nav-highlight-bar-inactive	Zeile unter den inaktiven Registerkarten im Anwendungsnavigator	Navigieren zu **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16 > Balkenfarbe des Registerkartenteilers der nicht ausgewählten Navigation**	
$navpage-nav-selected-bg	Hintergrundfarbe für ausgewählte Navigationsregisterkarte	Navigieren zu **Systemeigenschaften > Basiskonfiguration UI16 >**	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSS-Klassen-Unterstützung für Yokohama (Fortsetzung)

CSS-Klasse	Beschreibung	Konfiguration	Betroffener Bereich
		Hintergrundfarbe für ausgewählte Navigationsregisterkarte	
$navpage-nav-selected-color	Farbe für Symbol auf aktuell ausgewählter Navigationsregisterkarte	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Farbe der aktuell ausgewählten Navigationsregisterkarte für UI16**	
$navpage-nav-unselected-color	Nicht ausgewähltes Symbol auf der Navigationsregisterkarte und die bevorzugte Symbolfarbe	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16** > **Nicht ausgewähltes Symbol auf der Navigationsregisterkarte und die bevorzugte Symbolfarbe**	
$connect-latest-message	Farbe der aktuell ausgewählten Nachricht in Connect	Fügen Sie dem CSS-Feld eines Designs die CSS-Eigenschaft hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$nav-timeago-header-color	Headerhintergründe des Zeitstempels auf der Registerkarte „Verlauf“.	Nicht unterstützt	Nicht unterstützt
$navpage-nav-app-text	Textfarbe des Core-Inhalts für Elemente wie Anwendungen und den leeren Statustext für die Sidebar Connect.	Fügen Sie dem CSS-Feld eines Designs die CSS-Eigenschaft hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	
$navpage-nav-app-text-hover	Textfarbe für ein ausgewähltes Modul	Fügen Sie dem CSS-Feld eines Designs die CSS-Eigenschaft hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder passen Sie ein Design an.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Logos, Farben und Systemstandards für Core-UI

Sie können das Modul Basiskonfiguration Core-UI verwenden, um Ihre Instanz mit Ihrem Firmenlogo und Farben zu versehen und grundlegende Systemstandardeinstellungen festzulegen. Diese Stelle ist der beste Ausgangspunkt, wenn Sie Ihre Instanz zum ersten Mal einrichten oder wenn Sie kürzlich Core-UIaktiviert haben.

Vorbereitungen

Sammeln Sie Folgendes:

- Rufen Sie das Unternehmensbannerbild ab, das im Header verwendet werden soll. Das Bild kann eine hohe Auflösung haben, aber wenn es angezeigt wird, wird es basierend auf dem Seitenverhältnis skaliert. Sie wird auf eine maximale Höhe von 20 px skaliert.
- Die Hex- oder RGB-Werte für die Markenfarbe Ihres Unternehmens anfordern, in der Regel von Ihrer Marketingabteilung. Verwenden Sie sie, um zu entscheiden, wie die UI-Hintergrundfarben konfiguriert werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Farbauswahloption bietet einen Farbwähler zur Auswahl einer Farbe. Im Textfeld neben der Farbauswahl können Sie den Wert der Farbe in einem der folgenden CSS-Formate eingeben:

- Name: vordefinierte Farbnamen wie Rot, Grün oder Blau
- RGB dezimal: RGB (102, 153, 204)
- RGB-Hex-Wert: #223344

Informationen zu HTML-Farbnamen finden Sie unter HTML-Farbnamen (W3CSchulen) .

Hinweis: Diese Informationen gelten für Core-UI. Informationen zu Designs für Next Experiencefinden Sie unter Themen in erkunden Next Experience.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16**.
2. Schließen Sie die Konfiguration ab, indem Sie eine der folgenden Einstellungen ändern:

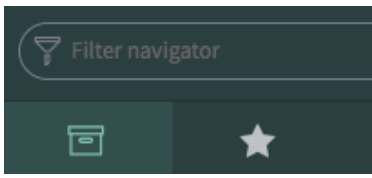
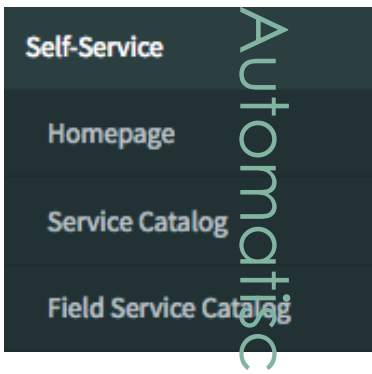
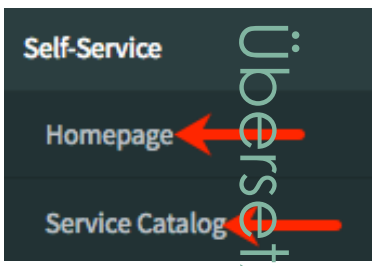
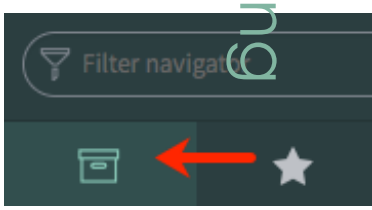
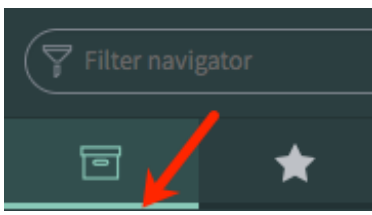
Grundlegende Systemkonfigurationseigenschaften

Bezeichnung	Eigenschaft	Beschreibung
Seitenüberschrift	glide.product.description	Ändern Sie den Text, der neben Ihr wird.
Titel der Registerkarte im Browser	glide.product.name	Ändern Sie den Text, der auf der Br angezeigt wird.
Systemzeitzone, Standard für Kalender und Anwender. Olson/zoneinfo-Zeitzonenwerte sind zulässig. Beispiele:<pre>Afrika/JohannesburgAmerika/	glide.sys.default.tz	Wählen Sie die Zeitzone in der Liste Wählen Sie **Verfügbare Zeitzonen k** die Zeitzonen auszuwählen, aus de den Anwendereinstellungen auswä

Automatische Übersetzung

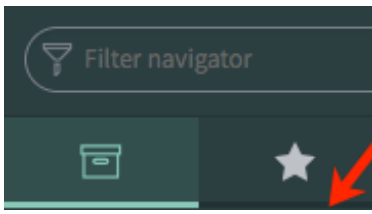
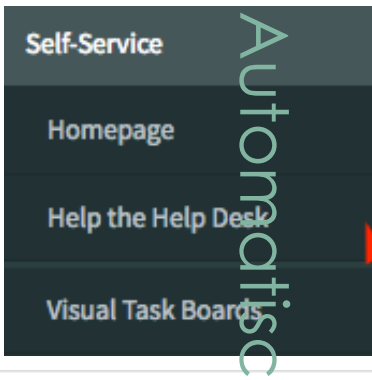
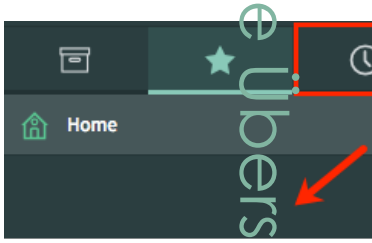
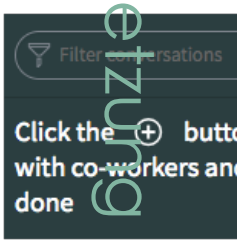
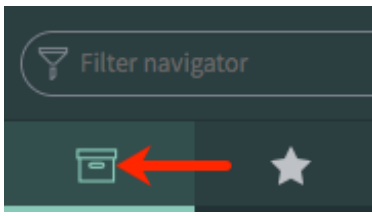
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnung	Eigenschaft	Beschreibung
TorontoAmerika/ Mexico_StadtAntarktika/ VostokAsien/ShanghaiAsien/ TokioAustralien/ SydneyEuropa/BerlinEuropa/ LondonUSA/PazifikUSA/ MountainUSA/ZentralUSA/ Eastern</pre>		
Banner-Bild für Core-UI	glide.product.image.light	Wählen Sie **+** neben dem Bild aus, hoch.
Datumsformat Zeitformat - Verwenden Sie die gleichen „format“ - Zeichenfolgen wie die Klasse „java.text.SimpleDateFormat“, mit kleinen Ausnahmen.Die Formatzeichenfolge enthält folgende Abkürzungen:<pre>Feld | Langform | Kurzform - - -

Bezeichnung	Eigenschaft	Beschreibung
Navigations-Header/-Fußzeile	css.$navpage-nav-bg	Wählen Sie die Farbe aus, oder gel 
Erweiterte Elemente des Navigationshintergrunds	css.$subnav-background-color	Wählen Sie die Farbe aus, oder gel 
Modultextfarbe für den Core-UI -Anwendungsnavigator	css.$navpage-nav-color-sub	Wählen Sie die Farbe aus oder gel 
Hintergrundfarbe für ausgewählte Navigationsregisterkarte	css.$navpage-nav-ausgewählt-bg	Wählen Sie die Farbe aus, oder gel 
Balkenfarbe des Registerkartenteilers der ausgewählten Navigation	css.$nav-highlight-bar-active	

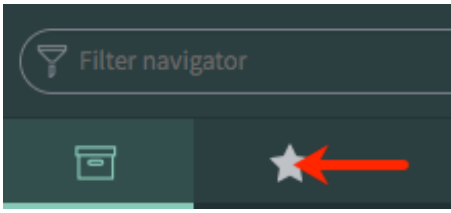
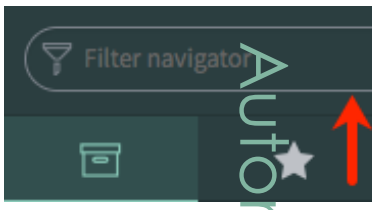
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnung	Eigenschaft	Beschreibung
		Diese Farbe wird auch als Teil der D der Registerkarte „Designs“ in den verwendet.
Balkenfarbe des Registerkartenteilers der nicht ausgewählten Navigation	css.$nav-highlight-bar-inactive	
Farbe von Navigationstrennzeichen	css.$nav-hr-color	Wählen Sie die Farbe aus, oder gel 
Hintergrund für Navigator und Sidebars	css.$navpage-nav-bg-sub	Wählen Sie die Farbe aus, oder gel  
Symbolfarbe der aktuell ausgewählten Navigationsregisterkarte für Core-UI	css.$navpage-nav-selected-color	Wählen Sie die Farbe aus, oder gel 
Nicht ausgewähltes Symbol auf der Navigationsregisterkarte und die bevorzugte Symbolfarbe	css.$navpage-nav-unselected-color	Wählen Sie die Farbe aus, oder gel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnung	Eigenschaft	Beschreibung
		
Rahmenfarbe für Core-UI	css.$navpage-nav-border	Wählen Sie die Farbe aus, oder geh Dies wirkt sich auch auf den Rahme **„Konversationen filtern“** in der Con aus. 
Ausgewähltes Basisthema	glide.ui.base_theme.selected_theme	Schaltet den Hauptinhalt (alle and Anwendungsnavigator und Heade Themen „La Jolla“ und „Cobalt“ ur

Wenn Sie Änderungen vornehmen, wird bei den meisten Einstellungen die Seite mit einer Vorschau der Änderung aktualisiert. Nur Sie sehen diese Änderungen. Bei einigen Einstellungen müssen Sie sich abmelden und dann wieder anmelden, um die Änderung anzuzeigen.

3. Wählen Sie oben oder unten auf der Seite **Speichern** aus.

Ergebnisse

Nachdem Sie die Konfigurationsänderungen gespeichert haben, sehen alle Benutzer, die in ihren Personalisierungsoptionen für die Anwenderoberfläche das Design **System** auswählen, die neuen Konfigurationsfarben.

Vergleich der Designs „La Jolla“ und „Cobalt“.

Das La-Jolla-Design ist das neue Marken-Design für ServiceNow. Wenn Sie ein Upgrade auf Madrid durchführen, wird Ihr -Design automatisch auf das La-Jolla-Design aktualisiert. Alle Anpassungen, die Sie am Systemdesign vorgenommen haben, werden nicht aktualisiert. Verwenden Sie die Stile in der Liste unten, um ein Upgrade durchzuführen oder Stile auf das neue oder alte Design zurückzusetzen.

Nehmen Sie Änderungen an diesen Stilen vor, indem Sie zu navigieren **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16**.

Designstile „La Jolla“ und „Cobalt“.

Eigenschaft	La-Jolla-Stil	Cobalt-Stil
Header-Hintergrundfarbe css.$navpage-header-bg	#ffffff	#303a46
Farbe des Header-Trennstreifens	#5a7f71	#455464

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Designstile „La Jolla“ und „Cobalt“. (Fortsetzung)

Eigenschaft	La-Jolla-Stil	Cobalt-Stil
css.$navpage-header-divider-color		
Navigations-Header/-Fußzeile css.$navpage-nav-bg	#293e40	#303A46
Erweiterte Elemente des Navigationshintergrunds css.$subnav-background-color	#213234	#303a46
Modultextfarbe für UI16 css.$navpage-nav-color-sub	#bec1c6	#bec1c6
Hintergrundfarbe für ausgewählte Navigationsregisterkarte css.$navpage-nav-ausgewählt-bg	#2f4fe	#4b545f
Balkenfarbe des Registerkartenteilers der ausgewählten Navigation css.$nav-highlight-bar-active	#82c9b8	#278efc
Balkenfarbe des Registerkartenteilers der nicht ausgewählten Navigation css.$nav-highlight-bar-inactive	#213234	#81878e
Farbe von Navigationstrennzeichen css.$nav-hr-color	#293e40	#303a46
Hintergrund für Navigator und Sidebars css.$navpage-nav-bg-sub	#293e40	#455464
Farbe für aktuell ausgewähltes Symbol auf Navigationsregisterkarte für UI16	#82c9b8	#ffffff

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Designstile „La Jolla“ und „Cobalt“. (Fortsetzung)

Eigenschaft	La-Jolla-Stil	Cobalt-Stil
css.$navpage-nav-selected-color		
Nicht ausgewähltes Symbol auf der Navigationsregisterkarte und die bevorzugte Symbolfarbe css.$navpage-nav-unselected-color	#bec1c6	#bec1c6
Rahmenfarbe für UI16 css.$navpage-nav-border	#7a828a	#TTTT
Ausgewähltes Basisthema glide.ui.base_theme.selected_theme	La-Jolla-SysID: c92c1ee153002300dda1ddeeff7b125e	Cobalt-SysID: f13c25e153002300dda1ddeeff7b124c

Wählen Sie ein Design in der Core-UI aus

Sie können zwischen verschiedenen Themen für die Anwenderoberfläche wechseln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Designs sind anwenderspezifisch. Jeder Benutzer kann ein anderes Design auswählen. Die Auswahl wird als Benutzereinstellunggespeichert.

Dieses Thema bezieht sich auf Core-UI. Informationen zum Auswählen eines Designs mit Next Experiencefinden Sie unter Wählen Sie ein Design in aus Next Experience.

Prozedur

1. Wählen Sie das Zahnradsymbol ( ) im Bannerframe aus, um auf das Fenster „Systemeinstellungen“ zuzugreifen.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Design** und dann das Design aus.

Menükategorien anpassen

Verwenden Sie Menükategorien, um CSS-Stile auf Anwendungsbezeichnungen anzuwenden.

Vorbereitungen

Menükategorien sind in Core-UIveraltet.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Menükategorien**.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Beschreibung
Administration	Anwendungen in dieser Kategorie haben einen blauen Hintergrund. Stil: Rahmenfarbe: #a7cded; Hintergrundfarbe: #e3f3ff;
Anwenderdefinierte Anwendungen	Anwendungen in dieser Kategorie haben einen hellgrauen Hintergrund. Rahmen: 1 px Solid #96bcdc; Hintergrundfarbe: #FBFBFB;
Bezeichnung	Anwendungen in dieser Kategorie haben einen blauen Hintergrund. Rahmenfarbe: Blau; Hintergrundfarbe: rgb(102, 153, 204); Farbe: weiß
Wartung	Anwendungen in dieser Kategorie haben einen blauen Hintergrund. Stil: Rahmenfarbe: Blau; Hintergrundfarbe: rgb(102, 153, 204); Farbe: weiß
SocialIT	Anwendungen in dieser Kategorie haben einen blauen Hintergrund. Rahmenfarbe: Blau; Hintergrundfarbe: rgb(102, 153, 204); Farbe: weiß

3. Wahlweise: Um einer Kategorie eine Anwendung hinzuzufügen, fügen Sie sie in der zugehörigen Liste von Anwendungen unten im Kategoriedatensatz hinzu, oder geben Sie die Kategorie im Anwendungsdatensatz an.

Ändern Sie die Headerfarben der Umfragefrage

Die klassische Umgebung verwendet eine Headerfarbe aus der Basisfarbe, die Designerstellung von CSS-Eigenschaften ermöglicht.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Ausnahme stellt die Umfrage dar, für die es ein eigenes CSS gibt. Durch Hinzufügen einer Eigenschaft kann das CSS geändert werden.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.form` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
   Ein neues Eigenschaftsformular wird angezeigt.
2. Nennen Sie die neue Eigenschaft `css.list.row.survey.background.color`.
3. Geben Sie den Hexadezimalwert der gewünschten Farbe in das Feld **„Wert“** ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Umfrage sollte jetzt die gewünschte Farbe verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützung für CSS-Designs

Designs verleihen der Anwenderoberfläche ein bestimmtes Erscheinungsbild, indem sie verschiedene Farbkombinationen verwenden.

Systemadministratoren können Designs erstellen oder die vorhandenen Designs für eine Instanz anpassen. Um vorhandene Designs anzuzeigen, navigieren Sie zu **System-UI** > **Designs**.

CSS-Designunterstützung wird aktiviert

Es gibt verschiedene Plugins, die die Unterstützung für CSS-Designs aktivieren.

Aktivieren Sie die folgenden Plugins, um Designs zu verwenden, basierend auf der Version der von Ihnen verwendeten Anwenderoberfläche.

Core-UI: Unterstützung für CSS-Designs Siehe Plugin aktivieren .

Erstellen oder passen Sie ein Design an

Sie können Designs erstellen oder vorhandene Designs anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Designs**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Um ein neues Design zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Klicken Sie auf den Namen des Designs, um ein vorhandenes Design anzupassen.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Design ein.
4. Fügen Sie im Feld **„CSS“** einen der standardmäßigen CSS-Stile hinzu.
   Manchmal ist der Standardstil nicht die einzige Stildefinition für ein Objekt. In solchen Fällen können Sie das Format für wichtige CSS-Regeln verwenden, um alle anderen Stildefinitionen mit der Standarddefinition zu überschreiben. Diese Definition überschreibt beispielsweise die Textfarbe in der Hauptnavigation: `$navpage-nav-color-sub: #fff ! important`.
5. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
6. Wählen Sie in der Auswahlliste **Gerät** eine der folgenden Optionen aus, um die Anwenderoberflächenversion für das Design zu identifizieren.

Option	Beschreibung
Browser	Gibt ein Legacy UI11-Design an.
Dokumenttyp	Gibt ein Legacy UI15-Design an.
Concourse	Gibt ein Core-UI -Design an.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie die Seite, um das neue Design in der Designauswahl anzuzeigen. In der Designauswahl werden nur Designs angezeigt, die mit der aktuellen Version der Anwenderoberfläche kompatibel sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-CSS-Stile

Sie können CSS-Stile verwenden, um die Darstellung von Elementen in einem Design zu steuern.

Ihre Version der Anwenderoberfläche bestimmt, welche CSS-Stile Sie verwenden können.

Standard-CSS-Stile für Core-UI (UI16)

```
$search-text-color: #ffffff
$navpage-header-bg: #293e40
$navpage-header-color: #ffffff
$navpage-header-divider-color: #5A7F71
$navpage-header-button-color: #ffffff
$nav-highlight-main: #576667
$subnav-background-color: #213234
$navpage-nav-bg: #293e40
$navpage-nav-bg-sub: #293e40
$navpage-nav-color-sub: #d1d6d8
$nav-hr-color: #192628

$nav-highlight-bar-active: #82c9b8
$nav-highlight-bar-inactive: #213234
$navpage-nav-selected-bg: #2f4f4e
$navpage-nav-selected-color: #82c9b8
$navpage-nav-unselected-color: #d1d6d8

$connect-latest-message: #B8E0D7
$navpage-nav-app-text: #ffffff
$navpage-nav-border: #7a828a
$navpage-button-color: #ffffff
$navpage-button-color-hover: #82C9B8
```

Erstellen Sie ein Unternehmensprofil

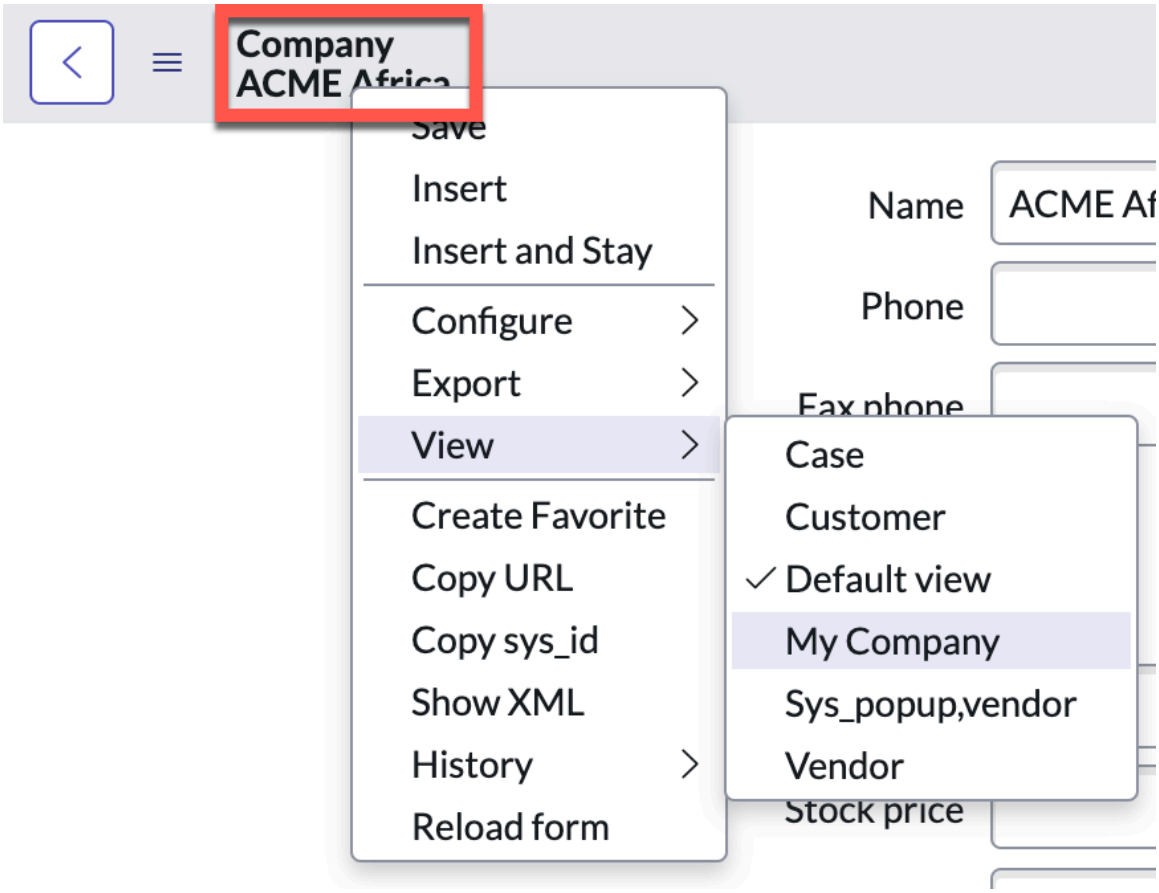
Um die Instanz ServiceNow für Ihr Unternehmen anzupassen, können Sie Informationen wie Telefonnummern, Adresse und zusätzliche Notizen eingeben. Sie können auch das Firmenlogo und den Bannertext anpassen, die Ihre Endanwender oben auf jeder Seite sehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Viele der von Ihnen eingegebenen Unternehmensinformationen sind Referenzinformationen, die Administratoren anzeigen können. Alle Benutzer sehen das Firmenlogo und den Bannertext. Um alle Unternehmensinformationen anzuzeigen, vergewissern Sie sich, dass Sie sich in der Ansicht **„Mein Unternehmen“** befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ansichtsauswahl „Mein Unternehmen“.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Mein Unternehmen**.
2. Um den Bannertext zu ändern, aktualisieren Sie das Feld **Bannertext**.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Primär**, um anzugeben, ob dieses Unternehmen das primäre Unternehmen ist.
   Konfigurieren Sie das Formular bei Bedarf so, dass das Kontrollkästchen **Primär** hinzugefügt wird. Legen Sie in Ihrem System nur ein Unternehmen als primäres Unternehmen fest.
4. Um Ihr Firmenlogo hochzuladen, wählen Sie **Zum Hinzufügen klicken** oder **Aktualisieren** neben **UI16-Bannerbild**.
   Wenn Sie das Bannerbild in Core-UI (UI16) leer lassen, verwendet das System das in verwendete Bild **Systemeigenschaften** > **Unternehmens-Branding** > **Banner-Bild** [glide.product.image] als Standard.
5. Klicken Sie auf **Datei wählen**, wählen Sie die Datei aus, und klicken Sie dann auf **OK**.
   Um eine Bild-URL anstelle einer Datei auf Ihrer Festplatte zu verwenden, geben Sie die URL im Fenster zum Hochladen von Dateien ein.
6. Füllen Sie das Formular mit den verbleibenden Unternehmensinformationen aus.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Banner-Logo-Link

Es sind Eigenschaften verfügbar, um die URL und den Zielframe zu steuern, die beim Klicken auf das Bannerlogo verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *glide.banner.image.url*: URL, die beim Klicken auf das Bannerbild verwendet wird
- *glide.banner.image.url_target*: Zielframe, der beim Klicken auf das Bannerbild verwendet wird
  - **gsft_main** für den Hauptframe
  - **_top**, um das aktuelle Browserfenster zu ersetzen
  - **_blank** für ein neues Fenster/eine neue Registerkarte

Passen Sie das Bannerlogo in der Core-UI an

Verwenden Sie die Eigenschaften *glide.product.image* und *glide.product.description*, um das Bannerlogo und die Beschreibung in Core-UIzu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Aktualisieren des Bannerbilds in **Systemeigenschaften** > **System** Seite müssen Sie zuerst das Bild hochladen.

Hinweis: Durch das Festlegen eines Bannerbilds im Unternehmensprofil wird das in ausgewählte Bild überschrieben **Systemeigenschaften** > **System**.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Bild hochzuladen.
   a. Navigieren zu **System-UI** > **Bilder** und klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie einen **Namen** für Ihr Bild ein.
   Gültige Namen müssen auf `.gif`, enden.`png`, `.jpg`oder `.bmp`.
   c. Klicken Sie auf den Link **Zum Hinzufügen klicken** im Feld **Bild**, wählen Sie das Bild aus, und laden Sie es hoch.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das hochgeladene Bild als Bannerbild festzulegen.
   a. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **System**.
   b. Geben Sie im Feld **Banner-Bild** den Dateinamen des hochgeladenen Bilds ein.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Das System begrenzt Bannerbilder auf 50 px.

Passen Sie das Favicon an

Verwenden Sie die Eigenschaft *glide.product.icon*, um das Symbol zu ändern, das in Lesezeichen und in der Adressleiste des Browsers angezeigt wird.

Vorbereitungen
Bevor Sie das Favicon aktualisieren können, müssen Sie das Bild in die Datenbank hochladen.
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Bild hochzuladen.

   a. Navigieren zu **System-UI** > **Bilder** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Geben Sie einen **Namen** für Ihr Bild ein.
   Gültige Namen müssen auf `.gif`, enden.`png`, `.jpg`, `.ico`oder `.bmp`.

   c. Klicken Sie auf den Link **Zum Hinzufügen klicken** im Feld **Bild**, wählen Sie das Bild aus, und laden Sie es hoch.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das hochgeladene Bild auf das Favicon festzulegen.

   a. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **System**.

   b. Geben Sie im Feld **Symbolbild, das in Lesezeichen und Browseradressleiste angezeigt wird** den Dateinamen des hochgeladenen Bildes ein.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Das Favicon wird in den Lesezeichenen und in der Adressleiste des Browsers für die Plattform oder das Content-Management-System (CMS) angezeigt. Weitere Informationen zum Ändern des Favicon für Serviceportalfinden Sie unter Portal erstellen.

Beispiele für das Ändern des Banners

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, das Banner in Ihren Instanzen zu ändern.

Hinweis: Konfigurieren Sie ab Release San Diego Bannerankündigungen, anstatt *`glide.product.description`*zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Bannerankündigungen Next Experience ..

Mehrere Instanzen unterschiedlich kennzeichnen

- Verlassen Sie auf allen Instanzen *`glide.product.description`* <blank>
- Legen Sie in der PROD-Instanz *`glide.product.name`* auf fest<My Company>
- Legen Sie in der DEV-Instanz *`glide.product.name`* auf fest<My Company - DEV>

Steuern Sie den Fenstertitel

Da der Fenstertitel aus *`glide.product.name`* und *`glide.product.description`*besteht, geben Ihnen die folgenden die vollständige Kontrolle über das Banner und den Fenstertitel.

- *`glide.product.name`* auf festlegen<Window Title that you want>
- *`glide.product.name.style`* auf festgelegt<display: none>
- *`glide.product.description`* auf festlegen<blank>

Das **Bannerbild** und **der Bannertext** des Unternehmensdatensatzes werden zum Festlegen des Bannerbilds und -texts verwendet, da der Unternehmensbannertext nicht im Fenstertitel verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie HTML im Bannertext

- *glide.product.name* auf festgelegt<My Company>
- *glide.product.name.style* auf festgelegt<display: none>
- *glide.product.description* auf festlegen <Some text <a href="some_url">[] Klicken Sie hier >

Positionieren Sie den Bannertext über dem Bannerbild

- *glide.product.name* auf festgelegt<My Company>
- *glide.product.name.style* auf festgelegt<display: none>
- *glide.product.image* auf festlegen<your company logo.gif>
- *glide.product.description* auf festlegen<Some text for the description>
- *glide.product.description.style* auf festlegen<position:absolute; top:5px; left:100px> (Positionswerte können je nach Bedarf variieren)

Wenden Sie ein Hintergrundbild auf das Banner an

Häufig erfordern Unternehmensrichtlinien ein eingehenderes Branding der ServiceNow -Schnittstelle. Mit der Kacheltechnik können Sie Ihr Logobild so ändern, dass es einen transparenten Hintergrund hat, sodass Sie ein anderes Bild auf das Banner unter dem Logo anwenden können.

Laden Sie ein Bild in den -Bildmanager hoch, und erstellen Sie dann eine neue Eigenschaft mit dem Namen *css.banner.background.image*, um das Bild aufzurufen. Der Wert sollte wie folgt aussehen.

css.banner.background.image value url('./images/MasterBG.jpgx')

Schreiben Sie CSS-Regeln, die diese Änderung anwenden

```
/** BACKGROUND - These properties allow you use to add a background tile
 to the header of the instance  **************************/
TD.bannerLeft,TD.bannerCenter,TD.bannerRight,
 TR#banner_row{background-color: ${banner.background.color};
background-image: ${banner.background.image};
background-position: ${banner.background.position};
background-repeat: ${banner.background.repeat};}
```

Hinweis: Das Bannerbild und der Bannertext, die dem primären Unternehmen oder bestimmten Unternehmen zugeordnet sind, können anstelle der Eigenschaften *glide.product.image* und *glide.product.description* verwendet werden, um den gleichen Effekt zu erzielen.

Ändern Sie das Banner

Das Banner wird oben auf der Seite angezeigt und mit bestimmten Systemeigenschaften gerendert.

Hinweis: Konfigurieren Sie ab Release San Diego Bannerankündigungen, anstatt *glide.product.description*zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Bannerankündigungen Next Experience ..

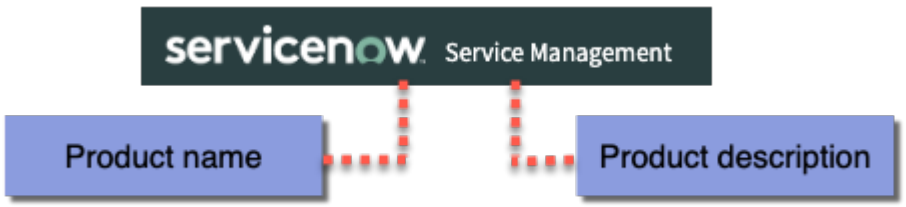
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *glide.product.image*
- *glide.product.name*
- *glide.product.description*

Das DIV, das die Eigenschaft *glide.product.name* enthält, wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft einen Wert enthält. Andernfalls wird es beim Rendern des Banners nicht verwendet. Außerdem steuert die Eigenschaft *glide.banner.image.title* den Tooltip, der angezeigt wird, wenn sich der Cursor über dem Banner befindet.

Hinweis: Der Datensatz „Mein Unternehmen“ überschreibt die Eigenschaften.

Banner



Fenstertitel

Diese Eigenschaften werden verwendet, um den Fenstertitel wie folgt festzulegen:

glide.product.name glide.product.description

Wenn *glide.product.name* leer ist, wird der Name ServiceNow als Produktname für den Fenstertitel verwendet.

Mein Unternehmen

Der Bannertext und das Bannerbild, die für das Unternehmen definiert sind, dem ein Benutzer zugewiesen ist, können zum Überschreiben von *glide.product.image* und *glide.product.description*verwendet werden. Der Bannertext, sofern angegeben, wird anstelle der Eigenschaft *glide.product.description* verwendet. Das Bannerbild, falls angegeben, wird anstelle der Eigenschaft *glide.product.image* verwendet.

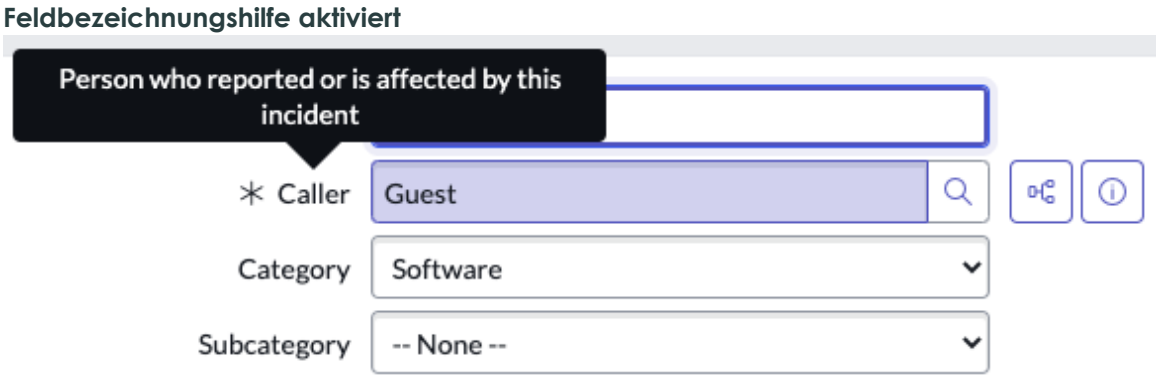
Fügen Sie einer Feldbezeichnung in einem Formular Hilfe hinzu

Sie können Hilfe auf Feldebene in Formularen erstellen, indem Sie Hilfesymbole in einzelnen Feldern platzieren und die Feldbezeichnungen in Links zu externen oder internen URLs konvertieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Link zu jedem Typ von Datei, Dokument oder Wiki erstellen und in einem separaten Browserfenster öffnen. Im Folgenden finden Sie ein Beispielformular mit aktivierter Feldbezeichnungshilfe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Felds, und wählen Sie **Bezeichnung konfigurieren**aus.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Eingabewert
Tipp	Geben Sie Text ein, der als Tooltip verwendet werden soll und angezeigt wird, wenn ein Anwender den Cursor auf die Feldbezeichnung platziert.
URL	Geben Sie die URL der Zieldatei ein, die geöffnet werden soll, wenn Sie auf die Feldbezeichnung oder das Symbol klicken. Dies kann eine vollständige URL zu einer Datei außerhalb der Instanz oder eine relative URL zu einem Ziel in der Instanz sein. **Hinweis:** Links werden im -Arbeitsbereich nicht unterstützt.
URL-Ziel	Nicht verwendet. Die Hilfedatei wird unabhängig vom **URL-** Zielwert in einer neuen Registerkarte geöffnet.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Content-Management-System

Das Content-Management-System (CMS) ist eine ServiceNow -Anwendung, mit der Benutzer eine anwenderdefinierte Schnittstelle für die Plattform ServiceNow und ServiceNow -Anwendungen erstellen können.

Wichtig: Verwenden Sie für Neuentwicklungen Serviceportal anstelle von CMS. Serviceportal ist eine Alternative zu CMS mit einer verfeinerten Anwender-Experience und standardmäßig im Basissystem aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal und Inhaltsmanagement und Serviceportal.

Für ein CMS muss ein Systemadministrator oder ein Web-Entwickler in der Regel Funktionen einrichten und hinzufügen. Technisch unerfahrene Benutzer können die CMS-Anwendung als Werkzeug für die Websitewartung verwenden. Sie können auch den Zeitpunkt des Hinzufügens von Content Management und den Reifegrad von ServiceNow Daten berücksichtigen. Weitere Informationen finden Sie unter CMS-Planung.

Nachfolgend finden Sie mehrere CMS-Projektideen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Entwerfen Sie einen unternehmensweiten Servicekatalog, der eine Sammlung von Services bietet.
- Präsentieren Sie eine angepasste UI für eine Knowledge Base.
- Erstellen Sie individuelle Anmeldeseiten, Suchseiten, Ansichten von Listen, Tabellen, Diagrammen oder Grafiken.
- Entwerfen Sie eine vollständige Website.
- Integrieren Sie ServiceNow in andere Unternehmensanwendungen.
- Erstellen Sie ein maßgeschneidertes Self-Service-Portal für Endanwender, das dem Style Guide eines Unternehmens entspricht.

Beispiel für CMS-Sites

Es gibt zwei gängige Schnittstellenansätze in der ServiceNow-Community:

- Eine bild- und textbasierte Schnittstelle ähnlich wie bei Amazon.com
- Eine suchbasierte Benutzeroberfläche ähnlich wie Google

Beide Ansätze wurden erfolgreich eingesetzt. Der Ansatz, den Sie auswählen, hängt von den Bedürfnissen der Personen ab, die die Daten verwenden, und davon, wie leicht sie geschult werden können. Die beiden Design-Philosophien sind zwar unterschiedlich, beide Ansätze haben aber das gemeinsame Ziel einer einfachen UI.

Content Management-Design

Vor dem Erstellen einer Website im CMS sollten Sie sich gute Kenntnisse darüber aneignen, was genau erstellt werden soll und wer die Zielgruppe ist.

Umfangreicher Content kann das Aussehen und Verhalten der Site und der Site-Hierarchie stark beeinflussen. Entscheiden Sie sich bei der Auswahl von Content für ein Design, das den für das System zuständigen Personen eine einfache Wartung ermöglicht. Diese Planungsebene kann zeitaufwendig sein, ist aber wichtig.

Überprüfen Sie die Voraussetzungen für das Website-Design, um Erwartungen und den Leistungsumfang besser festlegen und angemessene Zeitachsen definieren zu können. Berücksichtigen Sie sowohl die Planung als auch die Ausführung des Site-Designs, um zu verstehen, wie Sites erstellt werden, und um einen Überblick über das CMS bereitzustellen.

Das Timing ist wichtig, wenn Sie das Hinzufügen von Content Management in Betracht ziehen. Erfolgreiche Bereitstellungen des Content-Management-Systems erfolgen normalerweise nach Phase-1-Prozessen (z. B. Incident, Problem, Change, Catalog und Knowledge). Dies gilt insbesondere, wenn das Team über begrenzte Erfahrung im Website-Design verfügt. Wenn Sie auf Phase 2 der Bereitstellung warten, haben Administratoren Zeit, in ServiceNow zu arbeiten und zu verstehen, wie die Organisation das System nutzt und welche Geschäftsbedürfnisse sie erfüllt.

Berücksichtigen Sie auch den Reifegrad der Daten im ServiceNow-System. Je nachdem, welche ITIL-Prozesse verwendet werden, ist Content Management nur dann sinnvoll und wirksam, wenn die Daten innerhalb von ServiceNow festgelegt sind. Stellen Sie sicher, dass Hierarchien, Aufgaben und Workflows genau definiert sind. Vergewissern Sie sich beispielsweise vor dem Erstellen einer Katalogschnittstelle, dass der Servicekatalog seit einiger Zeit vorhanden ist, verwendet wurde und Daten enthält. Das gleiche gilt für eine Wissensverwaltungs-Schnittstelle, insbesondere dann, wenn hohe Bewertungen oder eine hohe Ansichtsanzahl die Platzierung von Artikeln auf der Seite definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content-Organisation

Listen Sie vor dem Erstellen der CMS-Website den gesamten Content auf, den Sie einfügen möchten, und nehmen Sie sich die Zeit, ihn zu organisieren.

Eine in CMS erstellte Site basiert auf zwei verschiedenen Content Typen.

- CMS-Site-Informationen wie Seiten, Bilder und Menüs der Site
- Systeminformationen wie Knowledge Base-Artikel und Katalogelemente

CMS-Content

Beginnen Sie mit der Auflistung des gesamten Contents, den Sie auf den CMS-Seiten hosten möchten. Beispiele sind Hilfeseiten, Meine Anfragen, Meine Genehmigungen und bestimmte Katalogelemente. Denken Sie über aktuelle Lösungen nach, die Sie sofort implementieren können, und notieren Sie Ideen für zukünftige Implementierungsphasen.

Innerhalb des CMS gruppieren Sie Seiten, um die Top-Down-Menüstruktur zu definieren. Sie erstellen eine Homepage oder Startseite, und andere Seiten der Site verweisen auf die Homepage im Referenzfeld **Übergeordnete Seite**.

Es gibt mehrere Möglichkeiten der Gruppierung, z. B. nach Zielgruppe oder Zweck der Website. Nachdem Sie den zu hostenden Content aufgelistet haben, gruppieren Sie ihn lokal, und geben Sie einen allgemeinen Namen für jede Gruppe an, wie in den folgenden Beispielen gezeigt.

IT-Umgebungsgruppen

Content erstellt für	Allgemeiner Name
Endbenutzer	Seite für Endbenutzer
IT-Experte	Seite für IT-Experten

Allgemeine Gruppen

Zweck der Site	Allgemeiner Name
Berichte	Reporting-Seite
Hilfe und Wissen	Wissensseite

System-Content

Organisieren Sie den Content so, dass leicht durch die Benutzeroberfläche navigiert werden kann und er für den Benutzer verständlich ist. Legen Sie die Organisation je nach Daten fest, die Sie nutzen, sowohl im CMS (mithilfe von Sites, übergeordneten Seiten, Seiten und Navigationsmenüs) als auch im gesamten restlichen System. Der Katalog enthält beispielsweise eine „Kategorie“, die Knowledge Base hingegen sowohl eine „Kategorie“ als auch eine „Unterkategorie“. Sie können diese Hierarchien mit gefilterten Listen verwenden, um gute Suchergebnisse zu erhalten.

Die logische Organisation von CMS-Content ist wichtig für die langfristige Wartung der Site. Die Daten stammen jedoch normalerweise aus anderen ServiceNow-Anwendungen. Informieren Sie die Administratoren über diese Anwendungen, z. B. Knowledge Base, Servicekatalog und Business Service Portfolio. Arbeiten Sie mit ihnen zusammen, um die Anwendungsdaten über die von Ihnen erstellten CMS-Seiten entsprechend anzubieten. Das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Team, das beispielsweise die Unternehmens-Website von ServiceNow in CMS erstellt hat, hat zunächst die Namenskonventionen in der Knowledge Base des Unternehmens bewertet.

Branding-Elemente

Branding bezieht sich auf das Logo, den Namen, die Farben und die Symbole, die eine Organisation identifizieren. Es legt eine einheitliche Gestaltung und Verwendung von Begriffen fest. Ihre Marketingabteilung definiert Branding-Elemente und kann Ihnen diese bei der Planung Ihrer CMS-Seiten zur Verfügung stellen. Überlegen Sie, wie Sie die folgenden Branding-Elemente integrieren können.

- Logos
- Farbpalette
- Tagline
- Geschützte Elemente
- Grafiken

Site-Entwurf

Berücksichtigen Sie bei der Planung die Bereitstellung von Kernfunktionen mit einem einheitlichen Erscheinungsbild auf der gesamten Site. Die folgenden Webdesign-Elemente werden häufig verwendet, um ein einheitliches Erscheinungsbild zu erzeugen.

- Seitenvorlagen
- Navigationsschemata
- Header
- Breadcrumbs
- Fußzeile
- Formulare

ServiceNow Funktionen

Analysieren und organisieren Sie die folgenden ServiceNow-Funktionen in Ihrer Instanz, wenn Sie eine davon mit CMS-Seiten verwenden möchten.

- Accounteinstellungen
- E-Mail
- Workflow-Genehmigungen
- Filter

Identifikation von Teammitgliedern

Identifizieren Sie die Teammitglieder, die Sie beim Design, Branding und bei der Entwicklung der Website unterstützen.

Binden Sie Teammitglieder für jede aufgelistete Funktion ein, bevor Sie mit dem Erstellen von Seiten für die CMS-Website beginnen. Jede Funktion kann von denselben oder verschiedenen Personen ausgeführt werden.

- Sammeln Sie Style Design-Richtlinien des Unternehmens.
- Definieren Sie die schriftliche Terminologie und den schriftlichen Content für die Site.
- Erfassen und definieren Sie den Site-Flow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwalten Sie das CMS-Projekt als Webmaster. Der CMS-Webmaster ist für die Ausführung des Designs und die Funktionsfähigkeit der Site verantwortlich. Die folgenden Fähigkeiten sind erforderlich:
  - Grundlegende ServiceNow Verwaltungskenntnisse
  - HTML
  - CSS
  - Grafikdesign
  - Webdesign

Nachdem Sie die Mitglieder des Projektteams identifiziert haben, legen Sie fest, wer für die Ausführung der Aufgaben beim Aufbau der CMS-Website verantwortlich ist.

- Legen Sie den Besitzer der jeweiligen Seite fest.
- Legen Sie einen Zeitplan für die Seitenaktualisierung fest, damit die Besitzer nicht die Eingaben der anderen überschreiben.
- Formalisieren Sie Content-Management-Prozesse, einschließlich Content-Überprüfung und Seitenaktualisierungen.

Datenvorbereitung

Es ist wichtig, dass genügend Daten in der ServiceNow-Instanz vorhanden sind, bevor Sie mit der Erstellung der CMS-Website beginnen.

Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Daten und der Content in der Instanz verfügbar sind, indem Sie die folgenden Aktionen ausführen.

- Überprüfen Sie die ITIL-Prozesse, die Sie im CMS implementieren möchten. Stellen Sie sicher, dass die Daten in der Instanz eine ausgereifte Darstellung der verwendeten Anwendungen sind, z. B. Servicekatalog, Knowledge Management und Incident Management.
- Überprüfen Sie die definierten Hierarchien, z. B. die Kategorien und Unterkategorien für die Knowledge Base oder den Servicekatalog. Mit diesen Kategorien gestalten Sie die Startseite der Anwendung.

Corporate Styleguide

Wenn Sie eine CMS-Website erstellen, legen Sie das Erscheinungsbild anhand der Richtlinien des Unternehmens-Style Guides fest.

Ein Style Guide enthält detaillierte Informationen zum Entwerfen von Unternehmensoberflächen, einschließlich Unternehmens-Websites.

Design-Team des Unternehmens

Viele Organisationen verfügen über ein Webentwicklungsteam, das die Unternehmens-Website gestaltet. Wenden Sie sich an dieses Team und binden Sie die Designer frühzeitig in die Planung ein, da sie Hilfe bieten und die von Ihnen entworfene Oberfläche genehmigen. Ohne Genehmigung besteht das Risiko, dass die gesamte Site neu gestaltet werden muss, da sie nicht den Organisationsrichtlinien entspricht.

Corporate Styleguide

Ein Unternehmens-Style Guide hilft Ihnen bei der Gestaltung der CMS-Website. Der dargestellte Beispiel-Style Guide ist pixelgenau definiert. Die Erstellung einer Site anhand des Style Guides vereinfacht die Erstellung von reinem CSS und

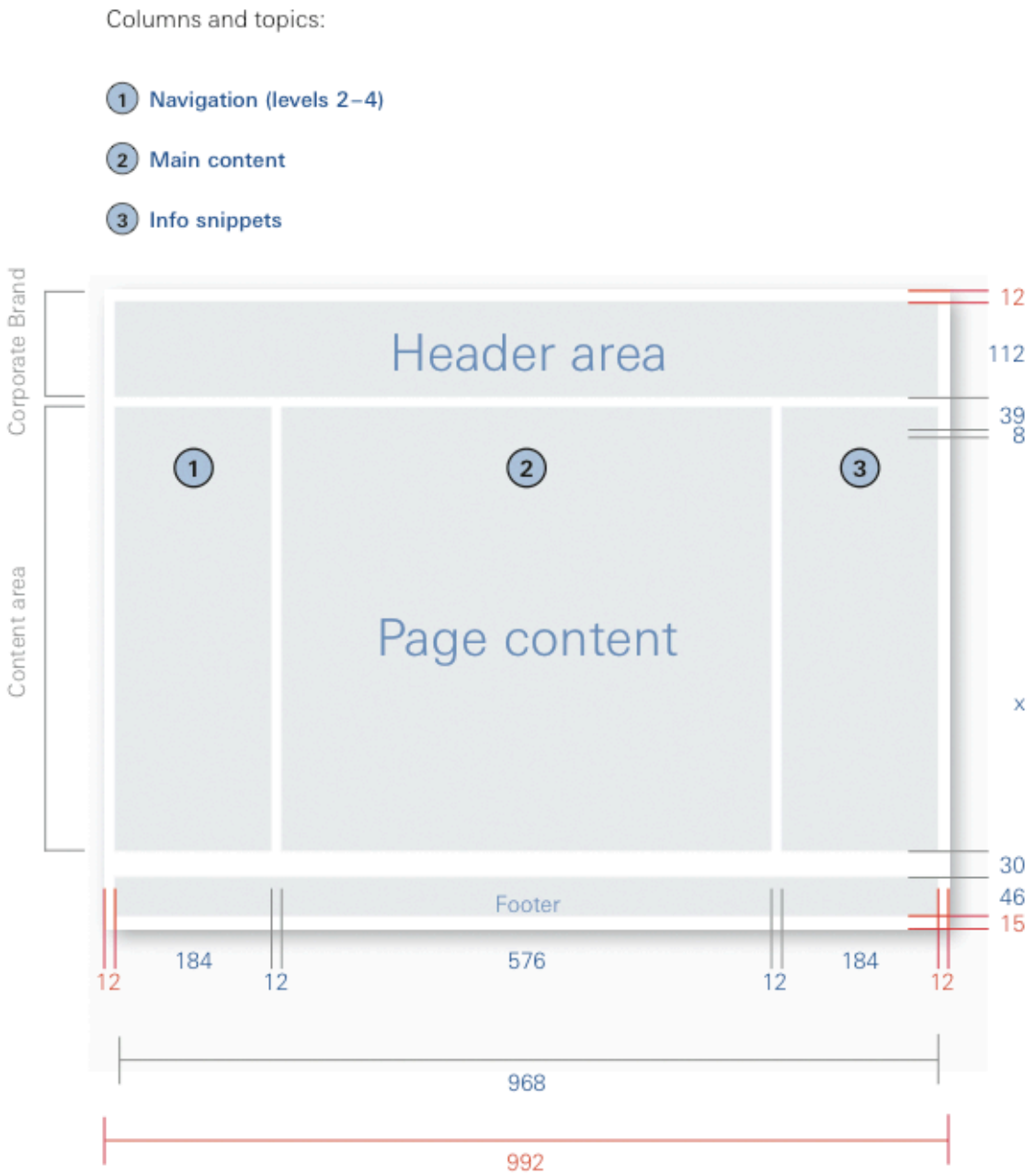
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HTML. Ohne den Style Guide kann die Erstellung der Site viel Zeit in Anspruch nehmen.

Design Überlegungen

Möglicherweise sind einige Änderungen am Basisdesign für Formulare erforderlich. Der Content-Bereich eines CMS-Designs sollte nicht kleiner als 860 Pixel sein, andernfalls werden Servicekatalogformulare abgeschnitten. Der Beispieleintrag für Style-Guide legt den Content-Bereich auf 576 Pixel fest, wobei Servicekatalogformulare abgeschnitten werden.

Beispieleintrag für Style-Guide



Prototypen und schnelles Webdesign

Viele Designer von Benutzeroberflächen verwenden Prototypen und schnelle Webdesign-Techniken, um das Endprodukt vor der Entwicklung zu visualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Überarbeitung des Designs ist die zeitaufwendigste und teuerste Phase des Site-Designs. Wenn das Team Prototypen analysiert und anschließend zum Erstellen von Seiten verwendet, sind die Überarbeitungen der veröffentlichten Seiten minimal.

Entwickeln Sie den Prototyp und drucken Sie ihn. Überprüfen Sie das Design mit den entsprechenden Teammitgliedern, kommentieren Sie den Prototyp und fügen Sie auf jeder Seite Anmerkungen zu den Elementen hinzu, die aktualisiert werden sollen.

Definieren Sie die folgenden Elemente innerhalb des Prototyps.

- Die Sitemap für die gesamte Site.
- Ein detaillierter Prototyp jeder beabsichtigten Seite, darunter Elemente wie Links, Linkziele, Content, Seitennamen und Seitenbeschreibungen.

Content Management-Navigation

Beginnen Sie mit dem Planen der Site-Navigation, nachdem Sie die hierarchische Struktur der Site entworfen haben.

Beachten Sie bei der Planung der Site-Navigation die folgenden Punkte.

- Platzieren Sie Navigationselemente auf jeder Seite.
- Navigationselemente müssen sich auf jeder Seite an derselben Stelle befinden.
- Verwenden Sie entweder Text oder Bilder für die Navigation.
- Bieten Sie den Besuchern die Möglichkeit, auf einfache Weise nachzuvollziehen, wo sie sich auf der Website befinden, beispielsweise anhand von Breadcrumbs oder eines bestimmten Farbschemas.
- Fügen Sie eine Sitemap hinzu, bei der es sich um eine einseitige, mit Hyperlinks versehene, hierarchische Gliederung der Site handelt.
- Stellen Sie auf jeder Seite der Site einen Link zur Startseite bereit, da Besucher die Site häufig über eine andere Seite als die Startseite aufrufen.
- Gestalten Sie die Navigation so, dass Besucher Informationen mit möglichst wenigen Klicks schnell finden können.

Im CMS wird Ihre Site-Navigation durch die Navigationsmenüs definiert. Erstellen Sie Menüs als Navigationsblöcke, um Navigationspfade zu erstellen. Das für die Aufgabe ausgewählte Menü ist von der Größe und Komplexität Ihrer Site abhängig. Die folgenden Elemente sind in den Menüoptionen verfügbar.

- Listenmenüs
- Zwei Arten von Registerkartenmenüs
- Vertikale, klickbare Liste, normalerweise auf der linken Seite
- Horizontale Blöcke
- Vertikale Blöcke
- Supermenü (ein Menü mit Menüs)

System Content Management

Der größte Teil des Contents einer CMS-Site wird an verschiedenen Orten im gesamten System verwaltet.

Wenn Sie beispielsweise eine Knowledge-Website erstellen, sind die Seiten und Blöcke im CMS vorhanden, die Knowledge-Artikel werden jedoch in der Knowledge-Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erstellt und verwaltet. Dies gilt auch für jeden anderen Content Typ, den Sie nutzen möchten. Es ist wichtig, sich Zeit zu nehmen, um die Tabellenstruktur der Daten zu verstehen und sich mit dem Content vertraut zu machen.

Links zu Content sind in der Regel statisch. Nehmen Sie sich jedoch Zeit, die Dokumentstruktur zu betrachten und zu überprüfen, wie Feldwerte für die Verwendung innerhalb des CMS formatiert werden. Um die unten aufgeführten Informationen zu verstehen, klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formulare der Plattform. Wählen Sie dann **XML anzeigen** aus, um die Dokumentstruktur für die referenzierte Tabelle anzuzeigen. Um die Tabellenwerte für jedes Feld anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularbezeichnung, und wählen Sie **Anzeigen - (Feldname)** oder **Dictionary konfigurieren** als Referenz aus.

Schauen Sie sich verschiedene Nachrichten-Sites im Internet an, um sich Anregungen zum Formatieren dynamischer Listendaten und zu den vollständigen Artikeldetails zu holen. Durchsuchen Sie Blog-Sites, Einkaufs-Sites und andere benutzerfreundliche Sites, da das Design von Layout und Benutzbarkeit sehr zeitaufwendig sein kann. Wenn Sie eine Site finden, die Sie inspiriert, sollten Sie sie in Ihrem Design nachbilden.

- Dieses Beispiel der New York Times hat zwei getrennte Listenformate.
- Das Beispiel von CNN weist mehrere Listenformate auf der Seite auf.
- Auf der ServiceNow-Website werden unterschiedliche Listenformate verwendet.

Knowledge Base-Artikel - kb_knowledge-Tabelle

Wenn Sie innerhalb des Systems mit der rechten Maustaste auf ein beliebiges Formular klicken und **XML anzeigen** auswählen, wird die Dokumentstruktur für die referenzierte Datenbanktabelle referenzierbar. Überprüfen Sie die folgende ausgewählte Untergruppe der Dokumentstruktur, um sich mit dem Content vertraut zu machen, der für Ihr Site-Design sofort verfügbar ist.

```
<kb_knowledge>
  <active>true </active>
  <author display_value= "First Last Name" >Use this field value if
 author name is important </author>
  <short_description>Use this field value as the link to the full article
 detail </short_description>
  <description>Provide this field value as a 1-2 sentence summary of the
 article </description>
  <number>Unique ID can be leveraged in a number of different ways
 </number>
  <published>Published time stamp of the article  </published>
  <rating>This field value provides a 1 to 5 star rating similar to
 iTunes </rating>
  <sys_updated_on>Add to supplement article published timestamp
 </sys_updated_on>
  <sys_view_count>8 </sys_view_count>
  <topic>Useful field value in creating hierarchical breadcrumbs </topic>
  <category>Also useful in organizing articles hierarchically
 </category>
  <use_count>Use this similar to Facebook's "like" feedback, answer to
 the question was this useful </use_count>
</ kb_knowledge>
```

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2
 = "null" xmlns:g2 = "null" >
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
<div class = "cms_knowledge_list customer_success" >
 <g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}"
 ><br /><table cellspacing = "0" cellpadding = "0" border = "0" class =
 "background_transparent" >
  <tr><td class = "cms_knowledge_list_image" >
  <j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() != ''}" >
   <div class = "knowledge_article_logo" >
     <a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
       <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}"
 alt="${current.text}" width = "110px" />
     </a>
   </div>
  </j:if>
  </td>
  <td width = "100%" >
  <a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}"
 target = "_top" >
    <span class = "cms_knowledge_list_link"
 >${current.short_description}</span>
  </a>
  <p class = "kb_description" > "${current.description}"
  <!--${SP}-${SP}<span
 class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${cur
rent.author.last_name}</span>-->
  </p>
  </td></tr><tr>
  <td width = "100%" colspan = "2" class = "kb_learn_more" >
  <p class = "kb_learn_more" >
    <a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}"
 >Learn More</a>
  </p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

Domain Separation und Content Management System (CMS).

Domänentrennung wird im Content-Management-System unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Content Management-Sites konfigurieren

Beim Planen einer CMS-Site müssen Sie Ressourcen einholen, mit anderen über Design kommunizieren und Content sammeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte bieten einen allgemeinen Überblick über das Einrichten einer Site.

Prozedur

1. Planen und gestalten Sie Ihren Content.
2. Erstellen Sie eine Site.
   Die Site ist der Container, der den gesamten Content umfasst. Um Ihren Prozess zu vereinfachen, können Sie eine vorhandene Site kopieren und deren Komponenten bearbeiten. Weitere Informationen zum Erstellen einer Site finden Sie unter Sites erstellen . Weitere Informationen zum Kopieren einer Site finden Sie unter Sites kopieren .
3. Fügen Sie der Site Seiten hinzu.
   Seiten enthalten Informationsblöcke für die Site. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsseite.
4. Erstellen Sie Content-Blöcke, um Layout, Überschriften, Menünavigation, Listen sowie statischen und dynamischen Content anzupassen.
   Content-Blöcke sind Teile des eigentlichen HTML, aus denen die Content Seite besteht. Für die Anpassung stehen verschiedene Arten von Content-Blöcken zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter Content-Blöcke.
5. Fügen Sie Ihrer Website mit Designs, Formatvorlagen und Frames Stil hinzu.
   Weder Inhaltswebsite noch Inhaltsseite verweisen direkt auf Formatvorlagen. Konfigurieren Sie sie mit den Optionen Themen oder Formatvorlagen. Weitere Informationen finden Sie unter Stil in Inhaltsmanagement.
6. Testen Sie die Site.
   Nachdem Sie eine Site erstellt oder geändert haben, testen Sie sie, um sicherzustellen, dass der Content ordnungsgemäß angezeigt wird und alle Links richtig funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter Site testen.

Zugehörige Informationen

Content Management-Design

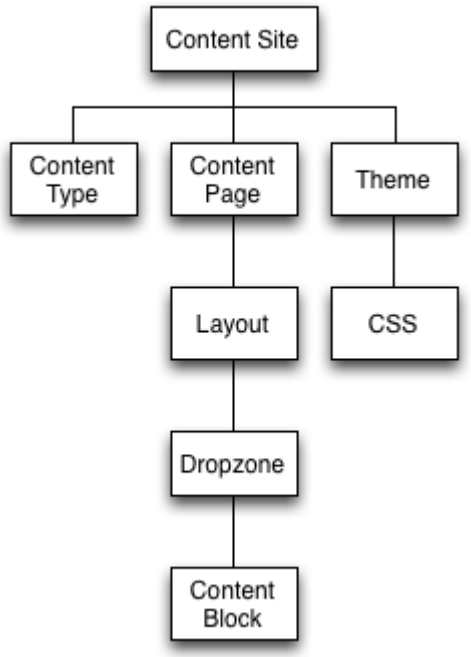
Inhaltswebsites

Eine Content Website ist eine Gruppe verwandter Content Seiten, die das gleiche grundlegende Thema, Layout und URL-Suffix aufweisen.

Content Websites bestehen aus einer Reihe grundlegender Bausteine. Die Employee Self-Service-Site ist eine vorgefertigte Beispiel-Site, die in der CMS-Aktivierung enthalten ist. Sie enthält vorhandene Arbeitsbeispiele der jeweiligen CMS-Komponenten, die Sie wie eine Vorlage zum Erstellen Ihrer eigenen Site verwenden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Site-Komponenten



Sites erstellen

Konfigurieren Sie eine Site, indem Sie entweder eine neue Site mit CMS erstellen oder eine Kopie des MSS-Portals oder des Servicemanagement-Portals bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Katalogwebsite in CMS erstellen, finden Sie weitere Informationen unter Content Management System mit dem Servicekatalog verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Da Sie noch keine Seiten erstellt haben, können Sie die Startseite, Suchseite, Anmeldeseite und Zeilseite der Anzeige nicht auswählen. Fügen Sie sie nach dem Erstellen dem Site-Datensatz hinzu.

Site-Felder

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für die Site.
URL-Suffix	Das URL-Suffix, das die Site identifiziert. Das URL-Suffix unterscheidet zwischen Groß- und Kleinschreibung, das von Ihnen eingegebene Suffix wirkt sich auf die CMS-Site-URL aus, mit der die Site gestartet wird. Es wird wie folgt in die URL eingefügt: `http://<Instanzname>.service-now.com/url_suffix/page.do`

Automatische Übersetzung

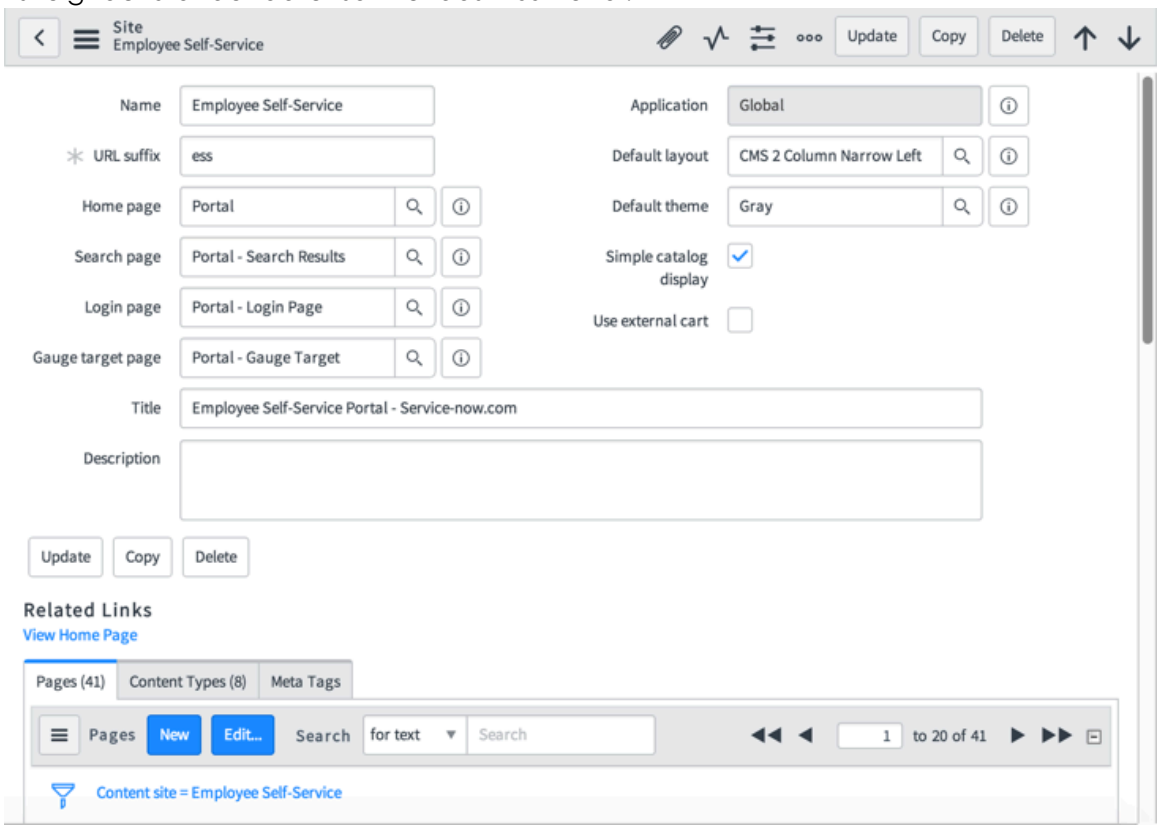
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie weder `Portal` noch `cms` im URL-Suffix. Dies Bedingungen sind reserviert und geben die Meldung **Seite nicht gefunden** zurück, wenn sie verwendet werden.
Homepage	Die Seite, die angezeigt werden soll, wenn der Benutzer in seiner URL keinen Seitennamen angibt: `http://<Instanzname>.service-now.com/url_suffix/page.do`
Suchseite	Die Seite, auf der Suchergebnisse angezeigt werden, wenn ein Benutzer von einer beliebigen Seite der Website aus sucht.
Anmeldeseite	Die Seite, die zum Anmelden bei der Site verwendet werden soll. Wenn sie angegeben ist, müssen sich Benutzer anmelden, um auf die Seiten der Site zugreifen zu können. Wenn sie leer gelassen wird, ist keine Anmeldung erforderlich, um auf die Seiten innerhalb der Site zuzugreifen.
Anzeigenzielseite	Die Seite, auf der der Anzeigen-Content angezeigt wird. Wenn der Benutzer auf der neuen Site auf eine Anzeige klickt, wird die Anzeigenzielseite mit dem Anzeigen-Content angezeigt. Die Zielseite der Anzeige ersetzt die CMS-Seite auf der aktuellen Registerkarte.
Titel	Ein Titel für die Site. Der Titel kann mit dem **Namen** identisch sein oder sich von diesem unterscheiden.
Beschreibung	Eine vollständige Beschreibung der Site.
Standardlayout	Das standardmäßig für Seiten zu verwendende Layout. Jede Seite der Site, die ein leeres **Layout**-Feld aufweist, verwendet das in diesem Feld ausgewählte Layout.
Standardthema	Das standardmäßig für Seiten zu verwendende Thema. Jede Seite der Site, deren Feld **Thema** leer ist, verwendet das in diesem Feld ausgewählte Design.
Einfache Kataloganzeige	Durch Auswahl dieser Option werden Katalogseiten der Site vereinfacht, indem die Suchleiste, Breadcrumbs und die Ergebnisse pro Seitenauswahlliste ausgeblendet werden. Außerdem wird verhindert, dass Sie Ihrer CMS-Site Anhänge von Datensatzerstellern hinzufügen.
Externen Einkaufswagen verwenden	Option zum Auslassen des Standardeinkaufswagens, wenn Katalogseiten innerhalb einer Site gerendert werden, die Katalogseiten enthält. Stellen Sie an einem beliebigen Ort auf der Site einen Servicekatalog Einkaufswagen bereit, damit Benutzer Kataloge anfordern können. **Hinweis:** Wenn Sie einen externen Einkaufswagen verwenden, hat die Checkbox „Kein Einkaufswagen“ für eine Servicekatalogposition keine Auswirkungen. Der externe Einkaufswagen wird für alle Artikel angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:
Es folgt der Standortdatensatz für das MSS-Portal:



Zugehörige Informationen

Sites kopieren

Sites kopieren

Um eine neue Site schnell zu erstellen, können Sie eine vorhandene Site kopieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Option zum Kopieren von Sites wird eine vollkommen eigenständige Kopie der Site und aller zugehörigen Ressourcen erstellt. Wenn Sie eine Site kopieren, um eine zweite Site zu erstellen, verwenden Sie diese Option, nachdem die erste Site fertiggestellt und getestet wurde und produktionsbereit ist. Diese Überlegung ist wichtig, da die Blöcke, CSS und Seiten zur Unterstützung der neuen Site dupliziert werden. Es gibt verschiedene Gründe, warum das Kopieren von Sites nützlich ist, z. B. Site-Versionierung, Branding oder das Erstellen einer Sicherung.

Wenn Sie die Option „Site kopieren“ verwenden, werden keine Bilder angezeigt. Sie werden separat in der Tabelle „sys_attachments“ gespeichert.

Um nur wenige Seiten zu kopieren, ohne alle Ressourcen (CSS, Blöcke, Menüs) zu duplizieren, verwenden Sie die Option „Site kopieren“. Beim Kopieren der Seite wird die Seite dupliziert, die auf der Seite verwendeten Ressourcen hingegen nicht. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten kopieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites** > **[Site-Name]**.
2. Klicken Sie im Site-Formular auf **Kopieren**.
3. Geben Sie im angezeigten Dialogfeld einen Namen für die neue Site ein.
   Dieser Name ist ein Präfix für alle Site-Elemente, die dupliziert werden. Verwenden Sie weder **Portal** noch **CMS** im Site-Namen.

   Ein Fortschrittsbalken zeigt den Kopiervorgang an. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, werden im Site-Formular Informationen für die neue Site angezeigt.

Zugehörige Informationen

Sites erstellen

Content Management-Sicherheit

Es gibt verschiedene Methoden zum Sichern von CMS-Sites und -Seiten. Site-Sicherheit wird im Feld „Anmeldeseite“ des Site-Datensatzes festgelegt. Sie können über die URL steuern, ob eine Seite öffentlich oder privat ist.

Jede Content Seite hat eine eigene URL, auf die Benutzer von außerhalb der Plattform zugreifen können. Je nach Definition der Anmeldeseite oder -rollen kann die URL öffentlich sein oder nicht.

- Wenn für die Content Seite keine **Lesen**-Rolle definiert oder keine definierte Anmeldeseite vorhanden ist, kann jeder Internetbenutzer zur URL navigieren und die Content Seite anzeigen.
- Wenn eine definierte **Lesen**-Rolle vorhanden ist, wird jeder Benutzer, der die URL aufruft, aufgefordert, sich anzumelden, bevor er die Site anzeigen kann.
- Wenn für den Site-Datensatz eine Anmeldeseite definiert ist, sind alle Seiten der Site privat.

Content Management-URLs

Das Format für Content Management-URLs lautet wie folgt.

```
<Pfad zur Instanz> + / <Site-Suffix> + / <Seitensuffix> + .do
```

Das <Site-Suffix> wird durch das Feld **URL-Suffix** auf dem Site-Formular definiert. Das <Seitensuffix> wird durch das Feld **URL-Suffix** im Seitenformular definiert. Das URL-Suffix unterscheidet zwischen Groß- und Kleinschreibung.

Beispiel: Auf der Seite **Streng - Site-Eintrag** lautet das **URL-Suffix** der Site **streng** und das **URL-Suffix** der Seite **Eintrag**. Die erstellte URL sieht wie die folgende URL aus.

```
<Instanzname>.service-now.com/austere/entry.do
```

Wenn das Feld **URL-Suffix** der Site leer ist, lautet das <Site-Suffix> **cms**, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```
instance.service-now.com/cms/page.do
```

Wenn das Feld **URL-Suffix** der Seite leer bleibt, wird der Name der Seite entsprechend wie im folgenden Beispiel verwendet:

```
instance.service-now.com/austere/Page Name.do
```

Sonderzeichen im Namen der Seite müssen mit Escapezeichen versehen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeseiten statt Anmelderegeln

Sie legen eine Anmeldeseite für den Site-Datensatz fest, damit Benutzer sich direkt über die Content Website an- oder abmelden können.

In früheren Versionen wurden Anmelderegeln verwendet, um festzulegen, was Benutzern nach der Anmeldung basierend auf ihren Rollen oder Berechtigungen angezeigt wurde. Login-Regeln funktionieren weiterhin, sind jedoch veraltet.

CMS-Sites für die einmalige Anmeldung (Single Sign-On, SSO) konfigurieren

Um CMS für die Verwendung von SSO zu konfigurieren, müssen Sie die Seite „view_content“ als privat festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Da für öffentliche Seiten keine Anmeldung erforderlich ist und CMS-Sites standardmäßig öffentlich sind, verwenden CMS-Seiten kein SSO. Verwenden Sie das folgende Verfahren, um Content Seiten mit öffentlichem Content zu deaktivieren und SSO zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu „Öffentliche Seiten“ [sys_public.list].
2. Legen Sie für die Seite „view_content“ **Aktiviert** auf **falsch** fest.

Inhaltsseiten im CMS

Content Seiten bilden den Kern des Content Management Systems. Eine Content Seite ist eine Webseite, die Content-Blöcke anzeigt.

Seiten werden aus Content-Blöcken erstellt und sind in Sites organisiert. Seiten werden als normale Webseiten angezeigt, die in HTML dargestellt werden. Das Erstellen einer Content Seite erfordert grundlegende HTML-Kenntnisse. Content Seiten werden gebildet, indem Content-Blöcke in vordefinierten Layouts angeordnet werden. Sie können verwendet werden, um Anmeldeseiten, Suchseiten oder Content von ServiceNow anzuzeigen.

Erstellen Sie eine Inhaltsseite

Seiten werden aus Content-Blöcken erstellt und sind in Sites organisiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites**.
2. Öffnen Sie die Site, um die Seite hinzuzufügen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Seiten** auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Seitenformularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für die Seite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Stellen Sie jedem Seitennamen den Namen der Site gefolgt von einem Bindestrich und der Seitenfunktion voran. **ESS - Katalogdetail** und **ESS - Suchergebnisse** sind beispielsweise Seitennamen innerhalb der **ESS**-Seite?
URL-Suffix	Das URL-Suffix, das die Seite identifiziert. Es wird wie folgt in die URL eingefügt: `http://instance name.service-now.com/site/url_suffix.do`
Übergeordnete Seite	Die vorhandene Seite, die der aktuellen Seite übergeordnet ist. Übergeordnete Seiten sorgen dafür, dass Abschnitte auf der Seitenliste der Site sortierbar sind und zum dynamischen Erstellen von Breadcrumbs verwendet werden. Verwenden Sie CSS, um Menüs zu definieren, die Kontext für die übergeordnete Seite in der Benutzeroberfläche bereitstellen.
Layout	Das für die Seite zu verwendende Layout. Layouts definieren Dropzonen, in denen der Seite Content-Blöcke hinzugefügt werden können. Wenn dieses Feld leer bleibt, übernimmt die Seite das Standardlayout der Site. Wenn die Site über kein Standardlayout verfügt, gibt es eine einzelne Dropzone für die gesamte Seite.
Content-Thema	Das für die Seite zu verwendende Thema. Designs bündeln CSS-Stylesheets, die auf alle Inhalte auf der Seite angewendet werden. Wenn dieses Feld leer bleibt, übernimmt die Seite das Standardthema der Site. Verwenden Sie das Standarddesign, es sei denn, die Seite erfordert einen anderen Satz von CSS-Stylesheets als die anderen Seiten der Website.
Framebuster	Aktivieren Sie die Checkbox, um Einschränkungen durch Frames, die die Seite enthalten, aufzuheben. Auf diese Weise vermeiden Sie Frame-in-Frame-Probleme, die manchmal bei unsachgemäßer Verknüpfung auftreten.
Inhaltswebsite	Die mit der Content Seite verknüpfte Site. Wenn Sie die Seite aus der zugehörigen Liste der Site erstellt haben, wird der Wert standardmäßig festgelegt. Die Content Website stellt das <site_suffix> in der Seiten-URL wie folgt bereit: `http://<Instanzname>.service-now.com/site_suffix/page_suffix.do`
Leserollen	Benutzer mit den ausgewählten Rollen können die Seite anzeigen. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um Rollen auszuwählen.
Modelldokument	Eine Dokument-ID eines Datensatzes, der standardmäßig angezeigt wird.
Seitenstatus	Der Status für die Seite, z. B. **Entwurf** oder **Veröffentlicht**.
Erstellt von	Der Benutzer, der die Seite erstellt hat. Wenn Ihre Rolle höhere Berechtigungen als Ihr Benutzername hat und Sie Ihren Benutzernamen eingeben, wird das Feld standardmäßig auf die Rolle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	festgelegt. Wenn Sie beispielsweise als Administrator angemeldet sind und Ihren Namen mit niedrigeren Berechtigungen eingeben, zeigt dieses Feld **Administrator** an.
Titel	Der Titel der Seite. Der Titel wird auf der Browser-Registerkarte angezeigt, wenn auf die Seite zugegriffen wird.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung der Seite ein, die Benutzern angezeigt wird, wenn sie auf die Seite zugreifen.

5. Klicken Sie auf **Senden**.

Fügen Sie einer Seite Inhalte hinzu

Nachdem Sie die Seiteneinstellungen definiert haben, legen Sie den Content der Seite fest, indem Sie Content-Blöcke hinzufügen. Content-Blöcke werden auf ähnliche Weise hinzugefügt wie Content zu Homepages.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

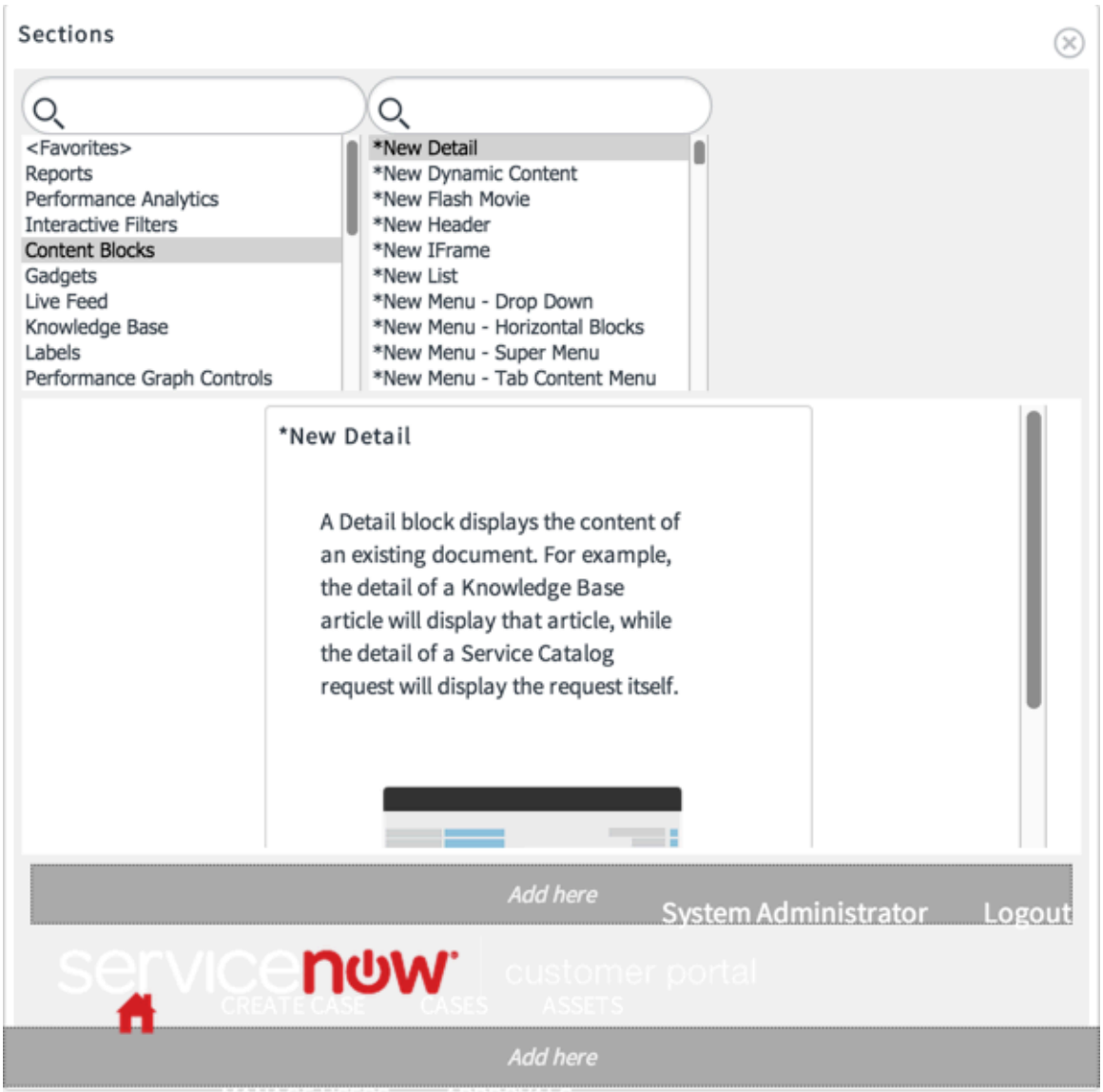
Hinweis: Fügen Sie iFrames keinen Berichtstyp, z. B. Kalender, hinzu. Weitere Informationen zum direkten Hinzufügen eines Berichts auf einer Seite ohne Verwendung von iFrames finden Sie unter Berichte in Jelly einbetten .

Prozedur

1. Klicken Sie auf dem Seitenformular unter **Zugehörige Links** auf **Seite bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf **Content hinzufügen**.
3. Wählen Sie in der Auswahl einen Content-Block aus.
4. Wählen Sie die Dropzone aus, in der der Content platziert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Content-Blöcke, indem Sie der Seite einen der Content-Blöcke mit dem Namen ***Neu [Blocktyp]** hinzufügen.



Zugehörige Informationen

Content-Blöcke

Seiten kopieren

Das Kopieren von Seiten ist eine effiziente Methode, um zu vermeiden, dass dieselbe Arbeit dupliziert, und um Seiten schnell aus einer Basisvorlage für Anleitungen zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites** und wählen Sie den Standort aus.
2. Wählen Sie die zu kopierende Seite aus.
3. Klicken Sie auf **Kopieren**.
4. Benennen Sie die Seite um.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Verwenden Sie nicht **„service_catalog“**, um eine Seite umzubenennen. Es ist bereits eine gültige Seite im System.

5. Bearbeiten Sie die Seitenfelder.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Sites Seiten zuweisen

Wenn Sie mehrere Sites erstellt haben, können Sie Seiten von einer Site zu einer anderen Site hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites**.
2. Wählen Sie eine Site aus.
3. Klicken Sie in der mit **Rollen** verknüpften Liste auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie andere Seiten aus, die in die Site aufgenommen werden sollen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. **Aktualisieren** Sie die Site.

Einer Anwendung Seiten hinzufügen

Homepages und Content Seiten werden Update Sets und Anwendungen nicht automatisch hinzugefügt. Sie müssen manuell hinzugefügt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Seiten**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz der Content Seite.
3. Wählen Sie **Portalseite hochladen** aus.

   Die Seite wird der aktuellen Anwendung und dem aktuellen Update Set hinzugefügt.

Private UI-Seiten für CMS-Links konfigurieren

Mit Single Sign-On (SSO) können Sie E-Mail-Links generieren, über die Benutzer über die CMS-Schnittstelle direkt zu Tickets und Anwendungen gelangen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie führen dieses Verfahren durch, indem Sie eine private UI-Seite erstellen, um CMS-Links umzuleiten. Da die Seite nicht öffentlich ist, ist eine entsprechende Authentifizierung und eine entsprechende Umleitung zu SSO erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Überprüfen Sie, ob Ihre CMS-Site privat ist, indem Sie die nachfolgend aufgeführten Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **Inhaltsmanagement** > **Sites** > **[Ihre Website]**
   b. Stellen Sie sicher, dass im Feld **Anmeldeseite** eine Seite aufgeführt ist.
2. Erstellen Sie eine neue UI-Seite, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **System-UI** > **UI-Seiten**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie einen **Namen** ein, z. B. **Redirector**.
   d. Geben Sie den folgenden Adobe Jelly-Code in das Feld **HTML** ein.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?><j:jelly trim="true"
 xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null"
 xmlns:g2="null"><script type="script/javascript">
  window.location.href="${sysparm_uri}";</script></j:jelly>
```

   Das CMS unterstützt jetzt E-Mail-Links mit dem folgenden Format:

```
http://<Pfad zur Instanz>/<UI-Seite>.do?uri=/<CMS-Suffix>/
<Datensatztyp>.do%26sys_id=<recordID>
```

   Zum Beispiel:

```
http://<Instanzname>.service-now.com/redirector.do?sysparm_uri=/ess/
incident.do%26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a
```

   Hinweis: Wenn Sie SAML 2.0 Update 1 für SSO verwenden, verwenden Sie die UI-Seite **saml_redirector**, anstatt eine neue UI-Seite zu erstellen. Zum Beispiel würde ein E-Mail-Link zu einer SAML 2.0-Umleitungsseite das folgende URL-Format verwenden: `http://` <instance name> .service-now.com/ **saml_redirector.do** `?sysparm_uri=/ess/incident.do%26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a`

Content Management-Vorlagen

Vorlagen sind Content Seiten, die wiederverwendet werden, um ein einheitliches Erscheinungsbild zu gewährleisten.

Vorlagen sind aus folgenden Gründen beim Erstellen von CMS-Sites hilfreich.

Neue Seiten schnell und ohne Risiko erstellen, ohne Seiten zu kopieren	Die Verwendung einer Vorlage zum Erstellen neuer Seiten spart Zeit, da Sie nicht dieselben Schritte wiederholen müssen.
Wiederherstellungspunkte für Seiten im System bereitstellen	Halten Sie eine Arbeitsvorlage für den Fall bereit, dass in einem der Blöcke oder im Themen CSS ein Fehler auftritt. Es ist oft einfacher, von der Vorlage aus neu zu beginnen, anstatt komplexe Änderungen rückgängig zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)

Funktionale Referenzen für Editoren des Site-Projekts bereitstellen	Wenn die Vorlage als Referenz vorliegt, wird sichergestellt, dass die Seiten weiterhin dem Style Guide entsprechen.

Seitenvorlagen

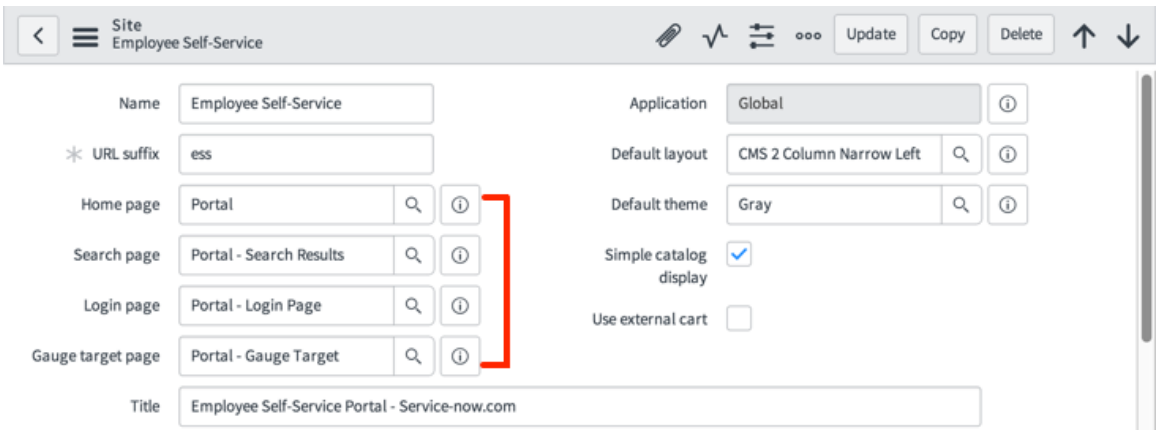
Jede Seite, die Teil der Site ist, benötigt eine Vorlage.

Kritische Seitenreferenzfelder

Wenn Sie eine neue Site erstellen, gibt es für den Site-Datensatz vier kritische Seitenreferenzfelder. Wenn Sie mit der Funktionsweise und der Verwendung dieser Seiten vertraut sind, können Sie Vorlagenseiten und Standardwerte für Sites besser definieren.

- Homepage: Startseite für die Site. Eine Homepage ist obligatorisch.
- Suchseite: Seite, auf der Suchergebnisse angezeigt werden, wenn ein Benutzer von einer beliebigen Seite der Site aus sucht. Eine Suchseite ist zwingend erforderlich, damit Ihre Site über einen Block für Suchergebnisse verfügt.
- Anmeldeseite: Eine eigenständige Anmeldeseite, mit der die Authentifizierung für die gesamte CMS-Site erzwungen werden kann.
- Zielseite der Anzeige: Seite zum Darstellen des Drillthrough-Contents von einer Anzeige. Wenn der Benutzer auf eine Anzeige klickt, wird die Zielseite der Anzeige mit dem Drillthrough-Content für diese Anzeige angezeigt.

Kritische Seitenreferenzfelder



Detailseiten

Je nach Daten oder Tabellen, die Sie verwenden möchten, benötigen Sie möglicherweise Detailseiten. Diese Detailseiten verwenden einen der Content Typen in der folgenden Liste.

- Knowledge-Detailseite: Zeigt vollständige Knowledge-Artikel-Details an (obligatorisch für eine Knowledge-Site).
- Incident-Seite: Detailseite für einen Incident-Datensatz.
- Katalogseite: Detailseite für alle Elemente, Content-Elemente, Bestellleitfäden und Datensatzersteller.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlagen zum Erstellen von Abschnitten

Es gibt zwei Seitenvorlagen, die Sie beim Erstellen von Abschnitten verwenden können:

- Übergeordnete Seite: Hiermit werden Abschnitte innerhalb großer Sites in der Seitenliste der Site organisiert und sortiert. Übergeordnete Seiten werden auch zum dynamischen Erstellen von Breadcrumbs verwendet.
- Detailseite: Unterscheidet sich von der übergeordneten Seite dadurch, dass im Content-Bereich ein vollständiger Artikel oder ein Detail anstelle einer Auswahl von zugehörigem Content angezeigt wird. Detailseiten müssen den Block „Aktuelles Dokument“ enthalten.

Diese Seiten sind obligatorisch, wenn Sie auf Systemdaten zugreifen möchten. Wenn Sie beispielsweise den Servicekatalog in Ihrem CMS anzeigen möchten, benötigen Sie die folgenden Elemente.

- Ein Content Typ des Servicekatalogs, der auf die [Tabelle „sc_cat_item“] verweist.
- Eine Detailseite, die die vollständige Ansicht des Elements bietet.

Neue Vorlagen

Wenn die Seiten der Beispiel-Site des Basissystems nicht geeignet sind, können Sie eine Vorlage von Grund auf erstellen. Erstellen Sie eine Seite und verwenden Sie sie anschließend als Vorlage. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer Content Seite.

Wenn Sie eine neue Vorlage speichern, fügen Sie das Wort „Vorlage“ in den Seitennamen ein.

Konfigurieren Sie eine Basisvorlage

Eine einfache Möglichkeit zur Erstellung einer Basisvorlage besteht darin, die vorhandene ESS-Beispielwebsite zu kopieren und an die eigenen Anforderungen anzupassen. Sie können auch eine Basisvorlage von Grund auf neu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Befolgen Sie diese Schritte, um eine einzelne Basisseite zu erstellen und alle wichtigen Komponenten auf der Website zu generieren.

Prozedur

1. Entwerfen Sie ein Layout.
   Eine Site kann unabhängig von der Benutzeroberfläche in wenigen einfachen Layouts zusammengefasst werden.
2. Erstellen Sie ein Thema.
   Das Thema definiert die Struktur der Layouts im CSS und die Basisstyles wie Schriftarten und Farben. Weitere Informationen finden Sie unter Design-Themen.
3. Erstellen Sie die allgemeinen Blöcke.
   Seiten bestehen aus Content-Blöcken. Die meisten Content-Blöcke werden auf mehreren Seiten wiederverwendet. Erstellen Sie für die Basisvorlage grundlegende Blöcke wie einen Header, seitliche Navigation und einige grundlegende Inhalte für den Hauptinhaltsbereich der Seite. Detaillierterer Content kann später hinzugefügt werden. Definieren Sie hier jedoch Content, der auf vielen Seiten der Site wiederverwendet werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Content-Blöcke.
4. Erstellen Sie eine Startseite für die Site.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die soeben erstellten allgemeinen Content-Blöcke, um die erste Seite zu entwerfen, die Benutzern beim Aufrufen der Site angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsseite.

5. Erstellen Sie eine Detailseite.
   Entwerfen Sie die Detailseiten, um festzulegen, wie Seiten wie Wissensartikel, Katalogelemente und Suchergebnisse angezeigt werden. Sie können eine Detailseite erstellen, indem Sie die Startseite der Site kopieren und zusätzliche Content-Blöcke hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten kopieren.
6. Weisen Sie die erstellten Seiten der neuen Site zu.
   Erstellen Sie die Site, und wenden Sie das Layout und das Thema auf die Site-Standardwerte an. Navigieren Sie dann zur Liste **„Alle Seiten“**, und geben Sie in der Spalte Site für jede **Basisvorlagenseite** die Basisvorlagen-Website an. Weitere Informationen finden Sie unter Sites erstellen.

Kopien von Seitenvorlagen anpassen

Eine gute Quelle für Vorlagen ist die Beispiel-Site des Basissystems. Es ist einfach, Seiten zu kopieren und in neue Seitenvorlagen umzuwandeln, um den unterschiedlichen Geschäftsanforderungen gerecht zu werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Das Employee Self-Service Portal wird im folgenden Verfahren als Arbeitsbeispiel und Entwurfsvorlage bereitgestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites** > **Mitarbeiter-Selfservice**.
2. Wählen Sie eine Seite aus.
   Um beispielsweise die Homepage der ESS-Beispiel-Homepage zu kopieren, wählen Sie „Portal“ aus.
3. Klicken Sie auf **Kopieren**.
4. Benennen Sie die Seite um.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Seite bearbeiten**.
7. Bewegen Sie den Cursor auf den Content-Block, um ihn zu ändern, und klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol, das rechts angezeigt wird.
   Ändern Sie beispielsweise die Menüs, ändern Sie das Layout, oder fügen Sie ein anderes Logo hinzu.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
9. Verwenden Sie die Seite in anderen Sites, die Sie erstellt haben, indem Sie einer Site Seiten zuweisen.

Inhaltstypen

Content Typen bieten eine Site-spezifische Steuerung der Darstellung von durch Vorlagen definierten Systemdaten.

Auf einer Seite der Site wird eine Liste mit Wissensartikeln und auf einer anderen Seite werden Katalogelemente oder Incidents bzw. eine Kombination aus beidem angezeigt. Für Content Typen können unterschiedliche Themen verwendet werden, und jedes Thema kann unterschiedliche Benutzerinteraktionen bieten. Content Typen definieren die Seiten, die Content aus einer Tabelle anzeigen. Jeder Content Type entspricht einer Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jedem Dokumenttyp, den das CMS anzeigt, ist ein Content Typ zugeordnet. Um den Content Typ zu ändern, müssen Sie mit dem Apache Jelly-Skripten vertraut sein. Die gebräuchlichsten Content Typen (z. B. Servicekatalog oder Wissensdatenbank) sind jedoch im Basissystem enthalten. Content Typen können bestimmten Sites zugeordnet werden. Durch diese Zuordnung können verschiedene Sites unterschiedliche Detailseiten für denselben Content Typ verwenden.

Content Typen definieren drei Merkmale verknüpfter Dokumente.

- Wie sieht ein Link zu einem dieser Dokumente aus? Wenn beispielsweise eine Liste dieser Dokumente auf einer Seite angezeigt wird, wie wird jeder Eintrag angezeigt?
- Wie sieht eine Detailansicht eines dieser Dokumente aus?
- Auf welcher Detailseite wird das Dokument angezeigt? Diese Entscheidung ist wichtig und für neue CMS-Benutzer oft verwirrend.

Anhand des Content Typs des Dokuments wird die Seite festgelegt, auf die eine Liste von Dokumenten verweist. Die Liste selbst legt die Seite nicht fest. Der Content eines Links wird in einem Detail-Content-Block auf einer Seite angezeigt. Anhand des Content Typs wird festgelegt, in welchem Detailblock auf einer Seite der Dokumentblock angezeigt wird.

Der Listenblock **Top 5 der Kataloge** zeigt die besten fünf Elemente in der Servicekatalogtabelle [sc_cat_item] an. Da die Tabelle [sc_cat_item] lautet, steuert der Content Typ **sc_cat_item** die Anzeige der Liste **Top 5 der Kataloge**. Durch Klicken auf ein Element in der Liste wird die Seite „Servicekatalogdetails“ mit dem darauf angezeigten Element gemäß dem Skript für die Detailvorlage angezeigt. Die folgenden Content Typen werden angewendet:

- in Suchergebnissen, um eine Verknüpfung zur richtigen Seite herzustellen.
- im aktuellen Dokumentblock, um den aktuellen Datensatz anzuzeigen.
- in Links in Listen und an anderen Orten, die mit Datensatztypen verknüpft sind.

Für Tabellen wie Katalogelement [sc_cat_item], Anzeige [sys_gauge] und Page [content_page] sind standardmäßig mehrere Content Typen verfügbar.

Standardwerte für Content Typen, die für CMS festgelegt sind, können für einzelne Sites überschrieben werden. Verwenden Sie die zugehörige Liste der **Content Typen** Site-Datensatz, um Content Typen anzupassen.

Hinweis: Weitere Informationen zu den Eigenschaften, die sich auf die Verwendung von Inhaltstypen auswirken, finden Sie in den folgenden Themen unter Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit:

- IP-Beschränkung für Leistungsüberwachung (Härtung der Instanzsicherheit)
- Herunterladbare Dateitypen (Härtung der Instanzsicherheit)

Konfigurieren Sie einen Inhaltstyp

Benutzer mit der Rolle „content_admin“ können einen Content Typ erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Inhaltstypen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie das Content Typ-Formular aus.

Content Typ-Formular

Feld	Eingabewert
Typ	Wählen Sie die Tabelle aus, deren Content in Content Management gerendert wird.
Inhaltswebsite	Wählen Sie die Site aus, die diesen Content Typ verwenden soll.
Medientyp	Geben Sie einen der folgenden Medientypen ein, die für diesen Content Typ verwendet werden sollen. ◦ `m`: Nur Smartphone-Schnittstelle (nicht für CMS-Nutzung) ◦ `Tablet`: Nur Tablet-Schnittstelle (nicht für CMS-Nutzung)
Standard Detailseite	Wählen Sie aus, welche Seite geladen wird, nachdem ein Benutzer auf einen Link geklickt hat.
Anzeigeseite	Legen Sie fest, welche Seite das Drillthrough-Ziel für eine beliebige Anzeige sein soll. Wenn Sie eine Anzeige auf einer CMS-Seite anzeigen, wird durch Klicken auf die Links die hier angegebene Seite geladen.
Zusammenfassungsvorlage	Schreiben Sie ein XML-Skript, das festlegt, wie die Liste im Listenblock angezeigt wird, wenn der Link in einem Listenblock angezeigt wird.
Standardvorlage	Schreiben Sie ein XML-Skript, das festlegt, wie die zugehörigen Informationen angezeigt werden, nachdem ein Benutzer auf den Link geklickt hat.

Unterstützung für CMS-Anzeige

Anzeigen ermöglichen die grafische Anzeige von Informationen aus einer Instanz.

Eine Anzeige kann beispielsweise ein Balkendiagramm darstellen, das alle offenen Incidents nach Kategorien aufschlüsselt. Anzeigen werden im CMS-System vollständig unterstützt. Dies bedeutet:

1. Sie können eine Anzeige auf einer CMS-Seite platzieren
2. Sie können steuern, was geschieht, wenn ein Benutzer auf eine Zelle innerhalb dieser Anzeige klickt.

Anzeigen auf einer CMS-Seite platzieren

Sie haben die Kontrolle über die Anzeigen auf einer CMS-Seite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Rufen Sie die CMS-Seite im Bearbeitungsmodus auf.
2. Klicken Sie auf **Content hinzufügen**.
3. Wählen Sie die Anzeige aus, die Sie hinzufügen möchten.
4. Platzieren Sie die Anzeige an der gewünschten Stelle auf der Seite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Unterstützung für CMS-Anzeige

Steuern Sie, was nach einem Klick geschieht

Steuern Sie, was nach einem Klick geschieht

Da ein CMS-System mehrere Seiten verwendet, müssen Sie dem System mitteilen, welche Seite für die Anzeige von Drillthrough-Content verwendet werden soll.

Wenn Sie im normalen System (ohne CMS) auf einen Balken in einem Balkendiagramm oder einen Keil in einem Kreisdiagramm klicken, führen Sie einen Drillthrough durch. Daraufhin wird Ihr aktueller Bildschirm durch eine Liste von Datensätzen ersetzt, die die Kriterien des Diagramms erfüllen. Wenn Sie beispielsweise über eine Anzeige von **Incidents nach Kategorie** verfügen und auf die Leiste mit der Beschriftung **Hardware** klicken, führen Sie einen Drillthrough zu einer Liste aus, die sämtliche Incidents mit „Kategorie=Hardware“ enthält.

Beim Arbeiten im CMS-System ist ein ähnlicher Drillthrough-Mechanismus verfügbar. Sie müssen jedoch manuell angeben, welche Seite angezeigt werden soll.

Es gibt zwei verschiedene Modelle des Drillthroughs. Verwenden Sie einen direkten Zielframe, um den Content zu empfangen, oder verwenden Sie eine andere Seite, um ihn anzuzeigen.

Direkte Ziele verwenden

Ein direktes Ziel ist ein benannter iframe, der sich auf derselben CMS-Seite wie die Anzeige befindet. Wenn Sie auf die Anzeige klicken, wird der Drillthrough-Content in diesem iframe angezeigt, anstatt die CMS-Seite zu ändern. Die Anzeige (und der Rest der Seite, außer dem Ziel ist) bleibt an Ort und Stelle und aktiviert.

Anzeigenzielseiten verwenden

Eine Anzeigenzielseite ist eine separate CMS-Seite, auf der der Drillthrough-Content einer Anzeige dargestellt wird. Wenn Sie auf eine Anzeige klicken, wird die aktuelle CMS-Seite durch die Anzeigezielseite ersetzt und der Drillthrough-Content wird auf dieser zweiten Seite dargestellt.

- **Anzeigenzielseite**

  Um einen Site-Standard festzulegen, wählen Sie **Anzeigenzielseite** auf der Konfigurationsseite der Site aus. Diese Seite dient als Drillthrough-Ziel für alle Anzeigen im System, in deren Content Typ keine spezifischere Anzeigenseite angegeben ist.

- **Anzeigeseite**

  Um eine spezifische Content Typ-Seite festzulegen, können Sie eine **Anzeigeseite** auf einer Content Typ-Seite festlegen. Alle Anzeigen für diesen Content Typ verwenden diese Seite dann für Drillthroughs.

  Hinweis: Das Anzeigeziel für einen bestimmten Content Typ überschreibt den Standardwert, die Site-Ebene und das Anzeigeziel.

- **Anzeigenzielblock**

  Eine Anzeigenzielseite ist eine normale CMS-Seite mit einer besonderen Anforderung. Irgendwo auf dieser Seite muss ein **Anzeigenzielblock** vorhanden sein. Dieser Marktblock teilt dem System mit, wo die Drillthrough-Daten ausgegeben werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Unterstützung für CMS-Anzeige

Anzeigen auf einer CMS-Seite platzieren

Inhaltstypen anzeigen

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Verwendung von Content Typen.

Vorbereitungen
In diesem Beispiel wird die sofort einsatzbereite Website Employee Self-Service (ESS) als Beispiel verwendet.
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie eine vordefinierte Instanz einer CMS-Site.

Prozedur

1. Starten Sie eine vordefinierte CMS-Site `https://<Instanzname>.service-now.com/ess`.
2. Klicken Sie unter „Hilfe aufrufen“ auf **Problemstatus**.
   Die CMS-Seite „Problemstatus“ oder „incident_status“ enthält zwei Content-Blöcke: „Häufige Antwort“ und „Aktuelle Probleme“. Diese Content-Blöcke verwenden beide Content Typen zum Rendern von Ergebnissen.
3. Von `https://`<instance name> .service-now.com , navigieren Sie zu **Blöcke** > **Listen** > **Portal – Gängige Antworten**.
   Dieser Block entspricht dem Abschnitt „Häufige Antworten“ der Seite „Problemstatus“. Das Feld „Tabelle“ beschreibt den mit „Häufige Antworten“ verknüpften Content Typ.
4. Verwenden Sie den Link, um vorhandene Content Typen anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf den Content Typ, um die XML anzuzeigen, anhand derer festgelegt wird, wie die Liste und der Datensatz in CMS gerendert werden.
   Das Feld „Standard Detailseite“ gibt eine CMS-Seite an, auf der ein Datensatz angezeigt wird, der aus einer Liste mit Content-Blöcken ausgewählt wurde.
6. Klicken Sie auf das Informationssymbol neben der Standard Detailseite, um zu dieser Seite zu wechseln.
7. Klicken Sie auf der Standard Detailseite unter „Zugehörige Links“ auf **Seite bearbeiten**.
   Der Detailblock enthält einen Content Typ-Formatierer. Beim Bearbeiten oder Anzeigen der Seite wird nach einer URL gesucht, die übergeben werden soll, um den anzuzeigenden Datensatz zu ermitteln. Daher wird die Meldung „Detaildatensatz konnte nicht gefunden werden“ angezeigt.
8. Klicken Sie auf das Stiftsymbol, um den detaillierten Content-Block zu bearbeiten und anzuzeigen.
   In der Dropdown-Liste Typ ist „Aktuelles Dokument der Seite anzeigen“ ausgewählt. Dies bedeutet, dass „document_id“ von den CMS-Seiten an diesen Block übergeben werden muss. Anschließend kann der Datensatz basierend auf dem in „document_id“ aufgelisteten Content Typ angezeigt werden.
9. Wählen Sie im Block „Häufige Antworten“ auf der Seite „Self-Service“ einen Datensatz aus.
   Die Seite wird mit einer URL geöffnet, die in etwa folgendermaßen aussieht: `https://<Instanzname service-now.com/ess/knowledge.do? sysparm_document_key = kb_knowledge, 02255450d731310013ab49547e61038e`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Datensatz wird anhand der Tabelle `sysparm_document_key=kb_knowledge` und der „sys_id“ `02255450d731310013ab49547e61038e` festgelegt. Der zugehörige Content Typ „kb_knowledge“ stellt den Content auf der Standard Detailseite „Portal – Knowledge-Detail/url_suffix=knowledge“ dar.

Content-Blöcke

Ein Block ist ein definierter Content innerhalb des Systems, der wiederverwendet werden kann.

Eine Content Seite wird erstellt, indem benutzerdefinierte Content-Blöcke auf einer Seite angeordnet werden. Content-Blöcke sind ein wichtiger Teil einer CMS-Site. Vorhandener Content wie Berichte, Anzeigen Datensatzlisten stehen automatisch als Content-Blöcke zur Verfügung, und weiterer Content kann im CMS erstellt werden.

Verwenden Sie nach dem Definieren von Content-Blöcken diese auf jeder Content Seite, indem Sie sie den Dropzonen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Seite Inhalte hinzu.

Erstellen Sie Content-Blöcke, nachdem Sites und Seiten entworfen wurden.

Zugehörige Informationen

- Zeigen Sie CMS-Block-Tags an
- Headerblöcke konfigurieren
- Konfigurieren Sie einen statischen HTML-Block
- Formatieren Sie ein Bild als statischen HTML-Block
- Dynamische Blöcke konfigurieren
- Katalog-Einkaufswagen-Block
- Live-Feed in CMS integrieren
- Flash-Filmblöcke konfigurieren
- Konfigurieren Sie einen detaillierten Inhaltsblock
- iFrames konfigurieren

Content-Block konfigurieren

Um einen Content-Block zu konfigurieren, definieren Sie ihn im entsprechenden Formular.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um einen Content-Block zu erstellen:
   - Navigieren zu **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **[Blocktyp]** > **Neu**. Das Formular zum Erstellen des ausgewählten Blocktyps wird geöffnet.
   - Navigieren zu **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Alle** und wählen Sie den Typ des zu erstellenden Inhalts aus der Liste aus.
   - Bearbeiten Sie eine Content Seite, und fügen Sie einen Stubblock des gewünschten Content-Block-Typs hinzu. Klicken Sie auf den Link im Stubblock.
2. Füllen Sie das Content-Block-Formular aus, und speichern Sie es.
3. Fügen Sie den Content-Block einer beliebigen Content Seite hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

- Headerblöcke konfigurieren
- Konfigurieren Sie einen statischen HTML-Block
- Formatieren Sie ein Bild als statischen HTML-Block
- Dynamische Blöcke konfigurieren
- Katalog-Einkaufswagen-Block
- Live-Feed in CMS integrieren
- Flash-Filmblöcke konfigurieren
- Konfigurieren Sie einen detaillierten Inhaltsblock
- iFrames konfigurieren

Zeigen Sie CMS-Block-Tags an

Zeigen Sie CMS-Block-Tags an, die für die erweiterte Blockerstellung und Site-Flexibilität verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Er wird erzeugt als `<g:content_block>{{Jelly_Tags|Jelly]]` und kann auf eine der folgenden Arten verwendet werden.

- So zeigen Sie einen Block in einem Block an
- Zum Anzeigen eines Blocks in einem Layout

Das Tag wird im Format „<g:content_block type="<type>"id="<sys_id>"/>" angezeigt.

Ein Beispiel für das Block-Tag ist auf der Beispiel-Site des ESS-Portals enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Frames**.
2. Klicken Sie auf **cms_admin_home_frame**.
3. Zeigen Sie den Code an.

```
<style>

DIV.cms_administration_home {
 background: url(gray_${current_page.getURLSuffix()}.pngx) no-repeat
 right top;
}

</style>


<div class="cms_administration_home">
   ${body}
<br/>
<!-- Would you like to pivot off of parent page instead?  try this
 snippet
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
   <j:if
 test="${current_page.getParentPage().getURLSuffix()=='administration'
}">
      <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
   </j:if>
     The defaults use the page URL suffix to define sub menus
-->
   <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='administration'}">
      <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
   </j:if>
   <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='community_inspired'}">
      <g:requires name="ess.portal.globals.jsdbx" />
      <g:content_block type="content_block_menu"
 id="ccd4b8c7efb70000914304167b22566e"/>
   </j:if>
<br/>
</div>
```

4. Um zu sehen, wie die Seite aussieht, navigieren Sie zur Verwaltungsseite des MSS-Portals. Zum Beispiel `http://instanzname.service-now.com/ess/administration.do`.

Zugehörige Informationen

- Content-Blöcke
- Headerblöcke konfigurieren
- Konfigurieren Sie einen statischen HTML-Block
- Formatieren Sie ein Bild als statischen HTML-Block
- Dynamische Blöcke konfigurieren
- Katalog-Einkaufswagen-Block
- Live-Feed in CMS integrieren
- Flash-Filmblöcke konfigurieren
- Konfigurieren Sie einen detaillierten Inhaltsblock
- iFrames konfigurieren

Arten von Inhaltsblöcken

Content-Blöcke, die Content Seiten bilden, sind wiederverwendbare Content-Elemente, die im System definiert werden.

Jeder Content-Block kann für einen anderen Content Typ verwendet werden.

Zugehörige Informationen

- Formatieren Sie ein Bild als statischen HTML-Block
- Katalog-Einkaufswagen-Block
- Live-Feed in CMS integrieren

Headerblöcke konfigurieren

Ein Headerblock ist ein visuelles Element, das im oberen Bereich von Seiten platziert wird. Er ermöglicht die Platzierung von Branding und anderen wichtigen Funktionen auf der gesamten Site.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zu den Optionen, die in Kopfzeilen verfügbar sind, gehören die globale Suche, die Umschaltung der Textgröße, Menüs für Navigationszwecke und der Benutzername mit Abmeldelink.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Header**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Kopfzeilenformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Headerblock ein.
Hintergrund	Wählen Sie einen Hintergrund für das Kopfzeilenlogo und die Menüs aus. ◦ **Kein** - Es wird kein Hintergrund gerendert. ◦ **Farbverlauf/Bild** - Legen Sie ein Bild oder ein Farbverlaufsbild als Hintergrund fest. ◦ **Farbige Balken** - Legen Sie Farben für drei verschiedene Abschnitte der Kopfzeile (oben, Mitte und unten) fest.
Image	Wenn der**Hintergrund** auf **Farbverlauf/Bild** festgelegt ist, laden Sie ein Bild für den Hintergrund des Headerblocks hoch. Laden Sie für Farbverläufe ein Farbverlaufsbild hoch.
Farbe des oberen Balkens	Wenn **Hintergrund** auf **Farbige Balken** festgelegt ist, geben Sie eine CSS-Farbe oder einen Farbnamen ein, der als Hintergrund für das obere Menü verwendet werden soll.
Farbe des mittleren Balkens	Wenn **Hintergrund** auf **Farbige Balken** festgelegt ist, geben Sie eine CSS-Farbe oder einen Farbnamen ein, der als Hintergrund für das Logo und den Text verwendet werden soll.
Farbe des unteren Balkens	Wenn **Hintergrund** auf **Farbige Balken** festgelegt ist, geben Sie eine CSS-Farbe oder einen Farbnamen ein, der als Hintergrund für das untere Menü verwendet werden soll.
Logo	Wählen Sie ein Logo aus. Das Bild ist auch ein Link zur Hauptseite.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Block für die Verwendung verfügbar zu machen.
Text	Geben Sie den Text ein, der neben dem Logo angezeigt werden soll.
Bedingt	Aktivieren Sie die Checkbox, und geben Sie die Skriptbedingungen ein, die im angezeigten Skriptfeld **Bedingung** angewendet werden sollen.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die Organisation für den Headerblock bereitzustellen. Anhand der Kategorie wird auch die Detailseite festgelegt, auf der Links zu Headerblöcken geöffnet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	werden. Auf Detailseiten werden häufig Informationen auf unterschiedliche Weise angezeigt.
Oberes Menü	Wählen Sie einen Navigationsmenüblock aus, der als Menü oberhalb des Logos verwendet werden soll.
Unteres Menü	Wählen Sie einen Navigationsmenüblock aus, der als Menü unterhalb des Logos verwendet werden soll.
Höhe	Geben Sie die Höhe für die Kopfzeile an.
Suchen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um ein Suchelement in der Kopfzeile hinzuzufügen.
Anpassung der Schriftgröße	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Steuerelemente zum Anpassen der Textgröße in die Kopfzeile aufzunehmen.
Anmelden	Aktivieren Sie diese Checkbox, um einen Anmeldelink in die Kopfzeile aufzunehmen. Wenn der Benutzer angemeldet ist, zeigt dieses Element den Benutzernamen und einen Abmeldelink an. Wenn Sie eine Anmeldeseite im Site-Datensatz angeben, ist es wichtig, einen Anmeldelink einzubeziehen, damit Benutzer ihren Benutzernamen und ihr Kennwort eingeben können.
Chatwarteschlange	Wählen Sie die Chatwarteschlange aus, auf die Benutzer zugreifen, indem Sie in der Kopfzeile auf die Schaltfläche **Helpdesk-Chat** klicken. Löschen Sie das Feld, um die Schaltfläche zu entfernen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Chat-Plugin aktiviert ist.

Zugehörige Informationen

Content-Block konfigurieren

Navigationsmenüblöcke erstellen

Mit Hilfe von Navigationsmenüblöcken können Sie ein Menü mit Links zu verschiedenen Content Seiten erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

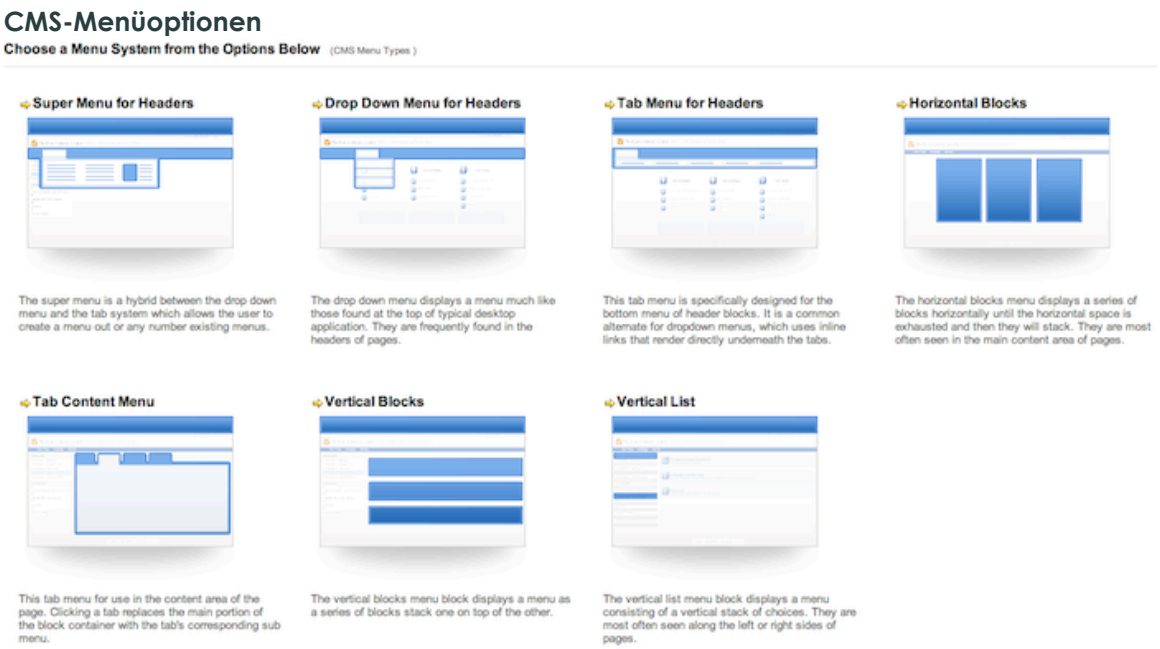
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Navigationsmenüs werden durch die folgenden drei Objekte definiert.

- Menüblock: Der Menüblock definiert den gesamten Menüblock und dessen Darstellung.
- Menübereich: Die Menübereiche definieren Gruppen von Links, die innerhalb des Blocks angezeigt werden.
- Menüelement: Die Menüelemente definieren die Links in jedem Menüabschnitt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Navigationsmenüs**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Eine Galerie mit verfügbaren Navigationsmenüblöcken wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie den gewünschten Menüblockstyle aus.
4. Füllen Sie das Formular „Navigationsmenü“ aus, um den Block zu definieren.

Navigationsmenüformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Block ein.
Typ	Wählen Sie die Navigationsmenütyp aus, anhand dessen die Darstellung der Links festgelegt wird.
Frame	Wählen Sie eine Rahmenart für den Navigationsmenüblock aus.
Bedingt	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Verwendung von Skriptbedingungen zu ermöglichen. Wenn es aktiviert ist, werden die Felder **Bedingung** und **Angemeldet** angezeigt.
Angemeldet	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit der Navigationsmenüblock nur dann angezeigt wird, wenn der Benutzer angemeldet ist. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Bedingt** ausgewählt ist.
Bedingung	Geben Sie ein Skript ein, um die Bedingungen für den Navigationsmenüblock zu definieren. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Bedingt** ausgewählt ist.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Block für die Verwendung verfügbar zu machen.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die Organisation für den Navigationsmenüblock bereitzustellen. Anhand der Kategorie wird auch die Detailseite festgelegt, in der Menülinks geöffnet werden.

Zugehörige Informationen

Anpassung des Menüstils

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Menüabschnitte konfigurieren

Menübereiche definieren Gruppen von Links, die im Navigationsmenüblock angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Navigationsmenüs** und wählen Sie einen Block aus.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste *Menüabschnitte* auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Menüabschnitssformular aus.

Menüabschnittsformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Menüabschnitt ein.
Content-Block Menü	Wählen Sie das Navigationsmenü aus, in dem dieser Menüabschnitt angezeigt wird.
Weiterleiten zu	Wählen Sie aus, was angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf den Namen und das Symbol des Menüabschnitts klickt.
URL	Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um das Bearbeitungsfeld zu öffnen. Geben Sie dann die URL ein, die angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer auf den Titel und das Symbol des Menüabschnitts klickt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Weiterleiten zu** auf **Die angegebene URL** festgelegt ist.
Detailseite	Wählen Sie die Content Seite aus, die geöffnet werden soll, wenn ein Benutzer auf den Titel oder das Symbol des Menüabschnitts klickt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Weiterleiten zu** auf **Eine Content Seite** festgelegt ist.
Linke Bilder-DB Rechte Bilder-DB	Wählen Sie die Bilddatenbank aus, in der Ihre Site-Bilder gespeichert sind.
Linkes Bild Rechtes Bild	Wählen Sie Symbole aus, die links und rechts neben dem Namen angezeigt werden.
Text für zweite Ebene	Geben Sie eine Beschreibung ein, die neben dem Titel des Menüabschnitts angezeigt wird.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Menüabschnitt für die Verwendung verfügbar zu machen.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um anzugeben, wo dieser Abschnitt relativ zu den anderen Menüabschnitten im Menü angezeigt wird.
Angemeldet	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit der Menüabschnitt nur dann angezeigt wird, wenn der Benutzer angemeldet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Rollen	Klicken Sie auf das Schloss, um eine Liste zu öffnen, und wählen Sie dann die Rollen aus, die auf diesen Menüabschnitt zugreifen können, wenn Sie den Zugriff nach Rollen einschränken.
Kategorie	Wählen Sie die Kategorie aus, zu der der Menüabschnitt gehört.
Öffnen in	Wählen Sie das Verhalten von Links aus, auf die geklickt wird.
IFrame	Geben Sie den Namen des iFrames ein, in dem der Link geöffnet wird, wenn ein Benutzer auf den Titel und das Symbol des Menüabschnitts klickt. Stellen Sie sicher, dass sich auf der Seite, auf der der Link geöffnet wird, ein iFrame befindet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffnen in** auf **Benannter iFrame** festgelegt ist.
Header	Geben Sie die Kopfzeileninformationen für den Menüabschnitt ein.
Fußzeile	Geben Sie die Fußzeileninformationen für den Menüabschnitt ein.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Menütypen

Anpassung des Menüstils

Konfigurieren Sie Menüelemente

Menüelemente sind die Links, die in jedem Menüabschnitt angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nicht alle Navigationsmenüabschnitte erfordern Menüelemente. Verwenden Sie Menüelemente, um Benutzer mit anderen Seiten oder zusätzlichen Informationen zu verknüpfen. Diese Schritte werden am Beispiel der ESS-Beispiel-Portal-Site durchgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Navigationsmenüs** und wählen Sie ein Navigationsmenü aus.

   Example
   Wählen Sie zum Beispiel das **Dokumentationsmenü** aus.

2. Wählen Sie aus der zugehörigen Liste der **Menüabschnitte** einen Menüabschnitt aus.

   Example
   Wählen Sie zum Beispiel **Erste Schritte** aus.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste der **Menüabschnitte** auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Menüelementformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für das Menüelement ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Menüabschnitt	Wählen Sie den Menüabschnitt aus, in dem dieses Element angezeigt wird.
Weiterleiten zu	Wählen Sie aus, was angezeigt wird, wenn auf den Namen und das Symbol des Menüelements geklickt wird.
URL	Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um das Bearbeitungsfeld zu öffnen. Geben Sie dann die URL ein, die geöffnet werden soll, wenn Sie auf den Titel und das Symbol des Menüelements klicken. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Weiterleiten zu** auf **Die angegebene URL** festgelegt ist.
Detailseite	Wählen Sie die Content Seite aus, die geöffnet werden soll, wenn auf den Namen oder das Symbol geklickt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Weiterleiten zu** auf **Eine Content Seite** festgelegt ist.
Image	Wählen Sie ein Symbol aus, das mit dem Namen angezeigt werden soll.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um das Menüelement für die Verwendung verfügbar zu machen.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um anzugeben, wo dieses Element relativ zu anderen Menüelementen im Menü angezeigt wird.
Angemeldet	Aktivieren Sie diese Checkbox, um das Menüelement nur dann anzuzeigen, wenn der Benutzer angemeldet ist.
Rollen	Klicken Sie auf das Schloss, um eine Liste zu öffnen, und wählen Sie dann die Rollen aus, die auf dieses Menüelement zugreifen können, um den Zugriff nach Rollen einzuschränken.
Kategorie	Wählen Sie die Kategorie aus, zu der der Menüpunkt gehört.
Öffnen in	Wählen Sie das Verhalten von Links aus, auf die geklickt wird.
IFrame	Geben Sie den Namen des iFrames ein, in dem der Link geöffnet wird, wenn ein Benutzer auf den Titel und das Symbol des Menüelements klickt. Stellen Sie sicher, dass sich auf der Seite ein iFrame befindet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffnen in** auf **Benannter iFrame** festgelegt ist.

5. Klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Menütypen

Anpassung des Menüstils

Menütypen

Wenn Sie den **Typ** Im Navigationsmenüblock ändern, können Sie dasselbe Menü auf verschiedene Arten formatieren.

Menütypen

Typ	Image	Beschreibung
Supermenü für Kopfzeilen		Das Supermenü ist ein Hybrid zwischen dem Dropdown-Menü und dem Registersystem. Der Benutzer kann ein Supermenü verwenden, um ein Menü aus einer beliebigen Anzahl von Menüs zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Menütypen (Fortsetzung)

Typ	Image	Beschreibung
Dropdown-Menü für Kopfzeilen		Das Dropdown-Menü stellt die Menüabschnitte als Dropdown-Liste dar. Zeigen Sie mit der Maus auf den Menünamen und zeigen Sie die Menüelemente an.
Registermenü für Kopfzeilen		Das Registerkartenmenü stellt die Menüabschnitte als Registerkarten dar. Klicken Sie mit der Maus auf die Registerkarte und zeigen Sie die Menüelemente an.
Horizontale Blöcke		Im Menü für horizontale Blöcke werden die Menüabschnitte als Blocküberschriften mit Menüelementen als Links innerhalb der Blöcke dargestellt. Die Blöcke sind horizontal angeordnet.
Tab Content-Block		Das Registerkarten-Content-Clock-Menü (horizontal) stellt die Menüabschnitte als Registerkarten mit Menüelementen als Links innerhalb des Blocks dar.
Vertikale Liste		Im vertikalen Listenmenü werden die Menüabschnitte als Überschriften mit Menüelementen als Links darunter dargestellt.
Vertikale Blöcke		Im Menü für vertikale Blöcke werden die Menüabschnitte als Blocküberschriften mit Menüelementen als Links innerhalb des Blocks dargestellt. Die Blöcke sind vertikal angeordnet.

Anpassung des Menüstils

Sie können die Menüstile in den von Ihrer Site verwendeten Formatvorlagen anpassen.

Navigieren zu **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Stylesheets** um Formatvorlagen anzupassen.

Zusätzlicher Beispielcode für Seitennavigationsmenü

Sehen Sie sich im folgenden Beispiel die CSS-Klassenauswahlen und -regeln an. Überprüfen Sie auch, wie die Blockcontainer (div.cms_menu_section_blocks) basierend auf dem äußeren Container (TD.layout_content_submenu_column) definiert werden. Der äußere Container ist eigentlich ein Teil des Site-Layouts.

Dieses Konzept wird deutlicher, wenn Sie die Styles mit den weiter unten im Beispiel verwendeten Styles im Super-Menü vergleichen. Dieses Beispiel zeigt, dass kein vollständig neues Menüsystem erstellt werden muss. Sie können CSS verwenden, um das Erscheinungsbild vorhandener Menüs zu ändern.

```
/*********************************************************************
*********************************************************************
********
   SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*********************************************************************
*********************************************************************
*******/
TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
    float: left;
    position: relative;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2
 a, TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center
 top !important;
}
```

Beispielcode für Super-Menüabschnitte

Das folgende Menü ist ein einfaches Floatgitter. Die Standardwerte werden zuerst geschrieben. Unter dem Kommentar "SUPER MENU VARIATIONS ..." werden die Standardwerte überschrieben, indem ein einschließendes div mit einer eindeutigen Klasse hinzugefügt wird. In dem Code, der die Kopfzeile für das Basissystem darstellt, befindet sich das untere Menü in einer Tabellenzelle mit der Klasse `cms_header_bottom_menu` (siehe die CSS-Auswahl „TD.cms_header_bottom_menu“).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
/*************************************************************************
*************************************************************************
********
   SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************
*************************************************************************
*******/

TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
    float: left;
    position: relative;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2
 a, TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center
 top !important;
}


4.2 2. Super Menu Sections Example Code

This menu is essentially a simple float grid. The defaults are written
 first. Then, below the "SUPER MENU VARIATIONS..." comment, the defaults
 are overwritten by adding a containing div with a unique class. In
 the code that renders the header for the base system, the bottom menu
 resides in a table cell with the class of "cms_header_bottom_menu" (note
 the TD.cms_header_bottom_menu CSS selector).

/*************************************************************************
******************
   Section Blocks Menu (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************
******************/
div.cms_menu_section_blocks {
    width: 260px;
    height: 260px;
    float: left;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 12px 12px;
    border: 1px solid #e0e0e0;
    padding: 10px;
    background: url(blue/portal_horizontal_bkg.pngx) repeat-x center
 bottom;
}

p.cms_menu_separator {
    border-top:1px dotted #ccc;
    margin-top: 6px;
    margin-bottom: 6px;
}

td.cms_menu_section_blocks_title h2, td.cms_menu_section_blocks_title h2
 a, td.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: larger;
    font-weight: normal;
    color:#444;
}

a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    color:#999;
    font-size: inherit;
}
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
/*************************************************************************
******************
   SUPER MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************
*****************/
TD.cms_header_bottom_menu .cms_menu_super_menu_bar { /*style the super
 menu drop down bar */
   z-index: 199;
   float: left;
   background: none;
   margin-left: 44px;
}

TD.cms_header_bottom_menu div.cms_menu_section_blocks {
    width: 200px;
    float: left;
    border: 0px;
    margin: 0px 0px 12px 0px;
    padding: 0px;
    background: none;
}

TD.cms_header_bottom_menu p.cms_menu_separator {
    border-top:0px dotted #ccc;
    margin-top: 0px;
    margin-bottom: 0px;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item {  /*style an
 item on the super menu drop down bar*/
   z-index: 200;
   float: left;
   padding-left: 12px;
   padding-right: 12px;
   padding-bottom: 8px;
   padding-top: 4px;
   cursor: pointer;
   cursor: hand;
   font-weight: bold;
   color: #000;
   border-left: 1px solid #FFF;
   border-top: 1px solid #FFF;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item_selected {
  /*style a selected item on the super menu drop down bar*/
   z-index: 200;
   float: left;
   padding-left: 12px;
   padding-right: 12px;
   padding-bottom: 8px;
   padding-top: 4px;
   cursor: pointer;
   cursor: hand;
   background: #fff url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
   font-weight: bold;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
   border-right: 0px solid #CCC;
   border-bottom: 0px solid #CCC;
   border-left: 1px solid #DDD;
   border-top: 1px solid #EEE;

}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_content { /* style super
 menu content block */
   position: absolute;
   z-index: 999;
   height:260px;
   display: none;
   padding: 18px;
   background: #dedfe0 url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
   border-right: 1px solid #CCC;
   border-bottom: 1px solid #CCC;
   border-left: 1px solid #DDD;
   box-shadow: 5px 5px 6px #666;
   -webkit-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
   -moz-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
   filter: progid:DXImageTransform.Microsoft.dropShadow(color=#666,
 offX=5, offY=5, positive=true);
}

TABLE.super_menu_video_table {
    background: #787878 url("grey_background.pngx") repeat-y scroll
 center top;
 width: 184px;
}
```

Beispielmenüelemente und Inhaltslinks

Die Methode zum Auswählen eines Verknüpfungsziels (aktuelles Fenster, iFrame oder neues Fenster) und die Methode zum Verweisen auf das verknüpfte Element (Seite, Anhang oder URL) sind ähnlich. Sehen Sie sich Beispiele an, wie Sie diese Elemente verknüpfen können.

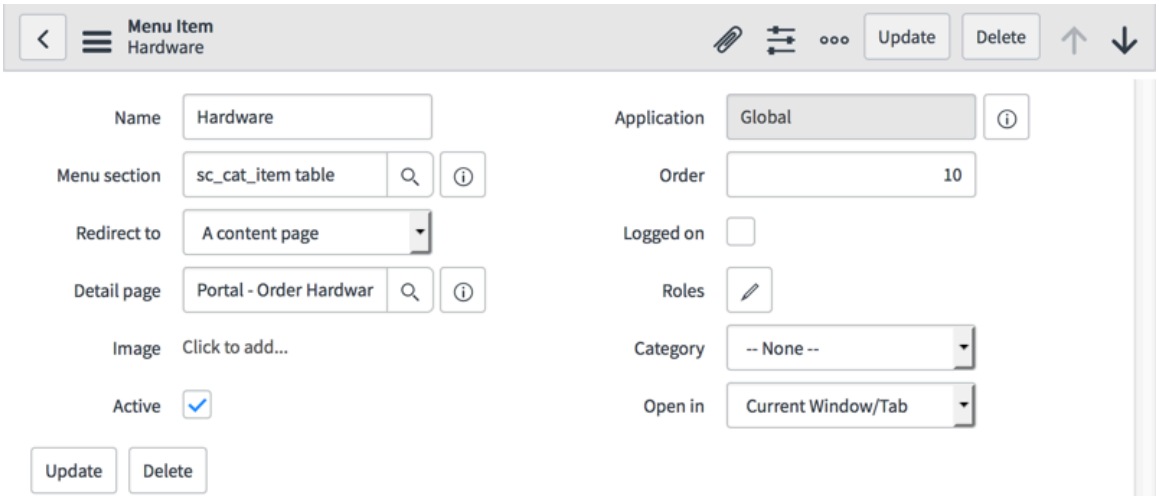
- Eine Content Seitenreferenz hilft Ihnen bei der Auswahl der gewünschten Seite. Der Wert `home.do` stellt eine Verknüpfung zur Homepage der Site her.
- Über eine Anlagenreferenz können Sie auf eine einzelne Datei verweisen, die an das Menüelement oder den Abschnittsdatensatz angehängt ist. Wenn mehrere Anlagen vorhanden sind, wird nur auf die erste Anlage verwiesen. Der Link wird dann automatisch erstellt und zeigt die Eingabeaufforderung **Browserdatei speichern** an.
- Mit der angegebenen URL-Referenz können Sie eine Verknüpfung zu einer vollständigen URL-Zeichenfolge in Ihrer Instanz oder von einem anderen System aus erstellen. Zum Beispiel, `com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=66c313e7c0a8016b008ebe1a8e3d97f5&sysparm_nameofstack=b654d15bef92100091430` stellt eine Verknüpfung zum Ersteller des Datensatzes **Frage stellen** her. Verwenden Sie diese Referenz, um eine Verknüpfung zur Seite in einem vorhandenen Intranetsystem zu erstellen.

Menüelemente sind in jedem Abschnitt als ausgewählte Links sichtbar. Es gibt viele Auswahlmöglichkeiten bei URL-Definitionen und Link-Optionen. Links im MSS-Portal öffnen Inhaltsseiten innerhalb der Website. Jede Seite verfügt wiederum über einen iFrame oder eine Gruppe von Blöcken, die die entsprechenden Daten enthalten. Diese Methode eignet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

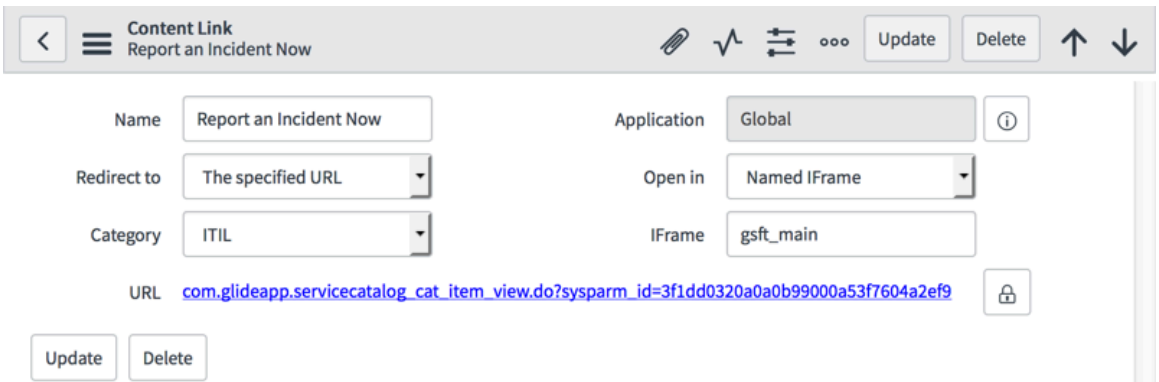
sich für das schnelle Prototyping. Überlegen Sie sich jedoch, wo Sie dynamische Detailseiten erstellen und die verfügbaren Verknüpfungsoptionen verwenden.

Menüelement



Menüelemente ähneln Content Links, außer dass sie vom Listenblock aufgerufen werden, nicht als Teil eines Navigationsmenüblocks. Die Funktionsweise von Menüelementen und Content Links ist in Bezug darauf, wie sie definiert werden, und die Optionen, die zum Verknüpfen mit Elementen verfügbar sind, identisch. Content Links sollen durch einen Listenblock aufgerufen werden, der die Content Link-Tabelle [content_link] aufruft. Content Links verfügen nicht über das Feld **Angemeldet** oder die Option **Rollen** zum Steuern der UI-Umgebung für verschiedene Rollen.

Content Link



Zugehörige Informationen

Links zwischen Systemelementen und URLs anzeigen

Beispiele für Menü „Ansicht“ und Listen

Menüabschnitte definieren Gruppen von Links und das Verhalten der Links.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anhand des Link-Verhaltens wird beispielsweise festgelegt, welche Seite beim Klicken auf den Link geöffnet wird und wie sie geöffnet wird, beispielsweise auf einer neuen Seite oder in einem neuen Frame. Gehen Sie folgendermaßen vor, um einen Beispielmenüabschnitt anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Navigationsmenüs**.
2. Klicken Sie auf **Portal - Block-Menü**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste von **Menüabschnitte** auf **Produkte bestellen**.
4. Klicken Sie auf das Referenzsymbol neben **Detailseite**, um die Seite zu öffnen.
5. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Seite bearbeiten**.
   Der Link führt standardmäßig zur Seite „Produkte bestellen“, wobei das Splash-Menü „Portal - Bestellung (vertikales Block-Menü) im Content-Bereich der Seite angezeigt wird.

   In den meisten CMS-Standardmenüs enthält der Menüabschnitt den Menütitel mit sekundärem Text, eine Trennlinie und die Links, die Sie als Menüelemente definieren. Obwohl das Design vielseitig ist und zwischen den Seiten gut funktioniert, kann es zu Fragen zu Verknüpfungen und zur Skalierbarkeit großer Kataloge kommen. Diese Vorgehensweise kann nur für einen kleinen Katalog mit einer begrenzten Anzahl von Artikeln nützlich sein.
6. Um ein Beispiel für dynamischen Inhalt anzuzeigen, führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Listen-/Rasteransicht des Anforderungskatalogs im MSS-Portal anzuzeigen.

   a. Fügen Sie Ihrer Instanz-URL `/ess/manage.do` hinzu.
   Zum Beispiel `https://<Instanzname>.service-now.com/ess/manage.do` .

   b. Klicken Sie in den **Code-Beispiel-Demos** auf **Katalogliste/Rasteransicht anfordern**.

   c. Durchsuchen Sie die Katalogartikel.

Dynamische Blöcke konfigurieren

Verwenden Sie dynamische Blöcke, um Skripts zu verwenden oder um Informationen aus dem System abzurufen. Content befindet sich größtenteils in dynamischen Blöcken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dynamische Blöcke eignen sich gut für Auftragsbuchungen. Speichern Sie die Buchungen in Wissensartikeln, und zeigen Sie die Buchungen mit einem dynamischen Block an.

Mehrere dynamische Blöcke sind vordefiniert, einschließlich der folgenden Elemente.

- **Neuer Content**: Jeder der neuen Content-Blöcke ermöglicht das Erstellen von Blöcken beim Bearbeiten von Content Seiten.
- **Reines Anmelden**: Die Standard-Anmeldeseite, die die Eingabe von Benutzername und Kennwort anfordert, einschließlich der Checkbox „Benutzernamen speichern“. Nachdem sich der Benutzer angemeldet hat, löst dieser Block Anmelderegeln aus.
- **Anmeldung**: Ein Bereich, in dem sich ein abgemeldeter Benutzer anmelden und ein angemeldeter Benutzer abmelden kann. Dieser Block ist besonders für öffentlich verfügbare Content Seiten nützlich.
- **Suchen**: Das Feld „Allgemeine Textsuche“ Derzeit ist die allgemeine Textsuche das einzige Suchformular, das in eine Content Seite einbezogen werden kann.
- **Suchergebnisse**: Ein Bereich zum Anzeigen der Ergebnisse der allgemeinen Textsuche.

Informationen zu Apache Jelly finden Sie unter Jelly-Tags .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Dynamische Inhaltsblöcke im Content-Management-System werden nicht automatisch mit Escape-Zeichen versehen. Diese Blöcke müssen ihren eigenen Inhalt mit Escape-Zeichen versehen (z. B. zum Schutz vor potenziellen Cross Site Scripting-Angriffen). Weitere Informationen finden Sie unter Jelly-Escaping-Typen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Dynamisch**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Dynamischer Content“ aus.

Formular „Dynamischer Content“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den dynamischen Content-Block ein.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die Organisation für den dynamischen Block bereitzustellen. Anhand der Kategorie wird auch die Detailseite festgelegt, in der dynamische Block-Links geöffnet werden.
Frame	Wählen Sie einen Randstyling für den dynamischen Block aus. Weitere Informationen finden Sie unter Formatieren Sie einen Frame.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Block für die Verwendung verfügbar zu machen.
Bedingt	Geben Sie die Skriptbedingungen ein, die angewendet werden sollen. Bei entsprechender Auswahl wird dem Formular das Skriptfeld *Bedingung* hinzugefügt.
Zweiphasig	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um zweistufige Erweiterungen für Jelly-Syntax zuzulassen.
Dynamischer Inhalt	Geben Sie das XML-Skriptfeld ein, anhand dessen das Verhalten des dynamischen Blocks festgelegt wird.

Zugehörige Informationen

- Content-Blöcke
- Content-Block konfigurieren
- Zeigen Sie CMS-Block-Tags an
- Anpassen des Listenblocks
- Formatieren Sie ein Bild als statischen HTML-Block

Katalog-Einkaufswagen-Block

Der Katalog-Einkaufswagen-Block ist ein dynamischer Block, der im Basissystem bereitgestellt wird.

Dieser Block stellt den gleichen Einkaufswagen bereit, der im Servicekatalog verfügbar ist. Wenn die Option **Externen Einkaufswagen verwenden** für die Site-Definition ausgewählt ist, fügen Sie diesen Block in die Site ein, damit Benutzer mit ihrem Katalog-Einkaufswagen interagieren können.

Der Katalogeinkaufswagenblock ist verfügbar, wenn die Eigenschaft `glide.sc.use_cart_layouts` auf „falsch“ festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Content-Blöcke

Content-Block konfigurieren

Arten von Inhaltsblöcken

Anpassen des Listenblocks

Listenblöcke sind Content-Blöcke, die dynamisch eine Liste von Links zu Datensätzen innerhalb der Instanz erstellen. Wenn ein Benutzer in einem Listenblock auf einen Link klickt, werden die zugehörigen Informationen auf einer Detailseite angezeigt, die durch den Content Typ bestimmt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie die Liste mit einer einfachen Abfrage für eine beliebige Tabelle oder mit einem Skript für eine erweiterte Abfrage. Listen sind leistungsstark und flexibel. Nachfolgend sind einige Orte aufgeführt, die eine vollständige Steuerung der Listenanzeige ermöglichen.

Listensteuerelement

Option	Beschreibung
Frames	Frames bieten die Möglichkeit, dekorative Container für Content-Blöcke und andere Elemente innerhalb der Site zu erstellen. Wenn Frames mit dem Feld **Typ** verwendet werden, hat der Designer die vollständige Kontrolle über die Listenplatzierung.
Listentyp	Das Modul „Listendefinitionen“ definiert den Typ der für Content Seiten verfügbaren Listen. Wählen Sie im Listenblockformular eine Listendefinition im Feld **Typ** aus.
Listenfilter	Stellt jedes Feld in der referenzierten Tabelle für detailliertere Ergebnisse bereit.
Max. Anzahl von Einträgen	Beschränkt die Ergebnisse aus einer Tabelle auf das Design des Blocks.
Sortieren und Sortierrichtung	Ermöglicht die Sortierung nach einem beliebigen Feld in der referenzierten Tabelle, entweder in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge.

Sie können Listenblöcke auch verwenden, um eine Liste mit Links zu Informationen außerhalb Ihrer Instanz zu erstellen. Erstellen Sie die externen Links als Datensätze in der Tabelle „Content Link“ [content_link], und führen Sie dann die Schritte in diesem Verfahren aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Listen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Listenblockfelder

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Listen-Content-Block ein. Er dient zur Identifizierung des Datensatzes in der Instanz und wird nicht auf der Content Seite angezeigt. Verwenden Sie dazu das Feld **Titel**.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um eine Organisation für den Listeninhaltsblock bereitzustellen.
Typ	Wählen Sie ein UI-Makro für Listendefinitionen aus, um die Liste der Links zu formatieren. Weitere Informationen finden Sie unter Listendefinitionen konfigurieren.
Frame	Wählen Sie einen Rahmenstyling für den Listenblock aus. Weitere Informationen finden Sie unter Frame UI-Makros erstellen.
Erweitert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um das Generieren einer Liste aus einem Skript statt aus einer einfachen gefilterten Abfrage zu aktivieren.
Abfrage	Filtert die Ergebnisse mit einem Condition Builder.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Block für die Verwendung verfügbar zu machen.
Titel	Geben Sie den Namen ein, der am oberen Rand des Listenblocks angezeigt werden soll, wenn er auf einer Content Seite angezeigt wird.
Max. Einträge	Legen Sie die maximale Anzahl von Einträgen fest, die in diesem Listenblock angezeigt werden sollen.
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus, um die Listenelemente abzufragen. Anhand der Tabelle wird festgelegt, welche Detailseite angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf einen Link im Listenblock klickt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Inhaltstyp **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie der Listenblock befinden.
Bedingt	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Verwendung von Skriptbedingungen zu ermöglichen. Bei entsprechender Auswahl wird das Skriptfeld **Bedingung** angezeigt. Andere Felder, die angezeigt werden, enthalten die Checkboxes **Angemeldet** und **Wenn leer, auslassen**.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

Listendefinitionen konfigurieren

Listendefinitionen sind, ähnlich wie bei Content-Management-Frames, dekorative Container, die das Erscheinungsbild von Listen steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Listendefinitionen sind insbesondere UI-Makros, die ein Apache Jelly-Skript verwenden, um zu definieren, wie eine Liste in einem Listenblock gerendert wird. Für das Site-Design sind häufig

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mehrere Listenstyle im Layout erforderlich. Listen sind häufig die primäre Form der Navigation innerhalb einer Site. Daher ist es wichtig, die Formatierung zu kontrollieren.

Das Konfigurieren von Listendefinitionen erfordert Kenntnisse in Apache Jelly.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Konfiguration** > **Listendefinitionen** > ..
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Listendefinitionsformular aus.

Zugehörige Informationen

Content Management und die Apache Jelly-Engine

Konfigurieren Sie einen statischen HTML-Block

Verwenden Sie statische Blöcke für Text, der sich nicht ändert. Verwenden Sie beispielsweise einen statischen Block für eine Fußzeile der Site, der nur den Namen des Unternehmens oder der Organisation enthält. Ein statischer HTML-Block ermöglicht die Ausführung von HTML-Code innerhalb einer Seite.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für Benutzer, die eigenes HTML, Jelly oder Javascript bearbeiten, ist der HTML-Editor im statischen Block möglicherweise eingeschränkt. Der HTML-Editor kann auch Tags oder Formate hinzufügen, die für fortgeschrittene Programmierer nicht erforderlich sind. Verwenden Sie für erweiterte Optionen dynamische Blöcke.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Statisches HTML**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Statischer Content“ aus.

Formular „Statischer Content“

Feld	Eingabewert
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den statischen HTML-Content-Block ein.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die Organisation für den statischen HTML-Block bereitzustellen. Anhand der Kategorie wird auch die Detailseite festgelegt, in der statische HTML-Block geöffnet wird. Auf Detailseiten werden häufig Informationen auf unterschiedliche Weise angezeigt.
Frame	Wählen Sie einen Rahmen für den statischen HTML-Block aus. Weitere Informationen finden Sie unter Formatieren Sie einen Frame.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Block für die Verwendung verfügbar zu machen.
Bedingt	Geben Sie die Skriptbedingungen ein, die angewendet werden sollen. Bei entsprechender Auswahl wird dem Formular das Feld **Bedingung** und die Checkbox **Angemeldet** hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
Statischer Content	Geben Sie HTML-Code ein, der das Verhalten des statischen HTML-Blocks bestimmt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Content-Blöcke

Content-Block konfigurieren

Zeigen Sie CMS-Block-Tags an

Formatieren Sie ein Bild als statischen HTML-Block

Eine einfache Möglichkeit, einer CMS-Seite Bilder hinzuzufügen, ist die Verwendung eines statischen HTML-Blocks. Nachdem der Block erstellt wurde, können Sie ihn auf der gesamten Site wiederverwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Bilder**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine **Kategorie** aus, um die Bilder zu organisieren.
4. Geben Sie den Dateinamen des Bildes einschließlich der Erweiterung (z. B. .png) ein.
5. Laden Sie die Datei hoch, indem Sie auf **Zum Hinzufügen klicken** und nach dem Bild suchen.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
8. Navigieren zu **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Statisches HTML** und klicken Sie auf **Neu**.
9. Fügen Sie den folgenden Code in den HTML-Block ein. Dadurch wird der beim Hochladen im vorherigen Schritt verwendete Bildname ersetzt.
   Das „x“ am Ende des Dateinamens ist zum Cachen von Bildern erforderlich.

```
<img src="<image_name>.gifx"/>
```

   Jetzt ist das Bild ein statischer HTML-Block, den Sie können jeder Content Seite hinzufügen können. Verwenden Sie Standard-HTML-Code, um das Bild im Content-Block zu ändern.

Zugehörige Informationen

Content-Blöcke

Content-Block konfigurieren

Headerblöcke konfigurieren

Flash-Filmblöcke konfigurieren

Verwenden Sie einen Flash-Filmblock, um einen Flash-Film (.swf-Datei) als Anhang oder durch Referenzieren einer URL in eine Content Seite einzubetten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wie Sie einem Wissensartikel beispielsweise Streaming-Video oder Flash-Video (.flv) hinzufügen, erfahren Sie unter Videos in HTML-Felder einbetten .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Spezieller Inhalt** > **Flash-Filme**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Flash-Film“ aus.

Flash-Film

Feld	Eingabewert
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Flash-Filmblock ein.
Quelle	Legen Sie fest, wo sich Flash-Film befindet. ◦ **Anlage**: Wenn diese Option ausgewählt ist, laden Sie den Flash-Film in diesen Datensatz hoch. ◦ **Link zu externem Objekt**: Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Feld **URL** angezeigt. Legen Sie Flash-Film-URL fest, und stellen Sie sicher, dass der Flash-Film öffentlich zugänglich ist.
Höhe	Geben Sie die Höhe des Flash-Films in Pixeln ein.
Breite	Geben Sie die Breite des Flash-Films in Pixeln ein.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Hinzufügen und Verwalten von Anlagen

Content-Blöcke

Content-Block konfigurieren

Inhaltslinks konfigurieren

Verwenden Sie Inhaltslinks, um Navigationslinks zu Informationen außerhalb Ihrer Instanz zu erstellen. Content Links sind die Vorgänger von Navigationsmenüs.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem der Content Link konfiguriert wurde, muss er in einem Listenblock definiert werden. Listenblöcke verwenden Content Links, um auf Informationen außerhalb Ihres CMS zu verweisen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Spezieller Inhalt** > **Content-Links**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Content Link“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Content Link ein.
Weiterleiten zu	Wählen Sie den Ort des externen Links aus.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um eine Organisation für den Listeninhaltsblock bereitzustellen.
URL	Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um das Bearbeitungsfeld zu öffnen, und geben Sie dann die URL der Site ein, die durch Klicken auf den Link geöffnet werden soll. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Weiterleiten zu** auf **Die angegebene URL** festgelegt ist.
Öffnen in	Wählen Sie das Verhalten des Links aus, auf den geklickt wird.
Detailseite	Wählen Sie die Seite aus, auf der der Link geöffnet wird, wenn Sie darauf klicken. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Weiterleiten zu** auf **Content Seite** festgelegt ist.
IFrame	Geben Sie den Namen des iFrames ein, in dem der Link geöffnet wird, wenn Sie darauf klicken. Stellen Sie sicher, dass sich auf der Seite, auf der der Link geöffnet wird, ein iFrame befindet. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffnen in** auf **Benannter iFrame** festgelegt sind.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Von **Inhaltsmanagement** > **Blöcke** > **Listen**, erstellen Sie einen Listenblock, der auf die Inhaltslinks verweist, indem Sie im Tabellenfeld **Inhaltslink** auswählen.
6. Erstellen Sie eine Abfrage, um zu ermitteln, welche externen Links auf der Seite angezeigt werden.
   Die Abfrage `Kategorie ist Suche` zeigt beispielsweise alle externen Links an, die über eine Kategorie verfügen, die als **Suche** definiert ist.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

iFrames konfigurieren

MIt einemn iFrame wird eine URL in eine Seite innerhalb eines Frames eingebettet. Er kann externe Seiten einbetten oder ServiceNow Content darstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie einen iFrame mit Formularen, die Sie in der Instanz erstellen, und stellen Sie eine Verknüpfung zu der Seite her, die den iFrame enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Fügen Sie iFrames keinen Berichtstyp, z. B. Kalender, hinzu. Weitere Informationen zum direkten Hinzufügen eines Berichts auf einer Seite ohne Verwendung von iFrames finden Sie unter Berichte in Jelly einbetten .

Hinweis: Um Inhalte ServiceNow von einer Webseite bereitzustellen, rufen Sie stattdessen Serviceportal auf.

Hinweis: Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter X-Frame-Options: SAMEORIGIN (Instance Security Härtung) in den Einstellungen für die Instanzsicherheitshärtung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Spezieller Inhalt** > **IFrames**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des iFrame-Formulars aus.

Felder des iFrame-Formulars

Feld	Eingabewert
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den iFrame Block ein.
Frame-Name	Geben Sie einen Namen für den Frame auf der Seite ein. Wenn Sie iFrames zum Präsentieren von ServiceNow-Content wie Formulare oder Listen verwenden, muss der Frame-Name `gsft_main` lauten. Mit diesem Namen können Links innerhalb des iFrame im iFrame geöffnet werden.

URL	Geben Sie die URL ein, die im iFrame angezeigt werden soll. Wenn Sie den iFrame zum Anzeigen von ServiceNow Content verwenden, beginnen Sie mit dem Seitennamen und fügen Sie den Basisinstanzteil der URL nicht ein. Die URL zum Anzeigen der Liste der angeforderten Elemente lautet beispielsweise folgendermaßen:
	
	`sc_req_item_list.do`
	
	Abfragen können auf die URL angewendet werden. Die URL zum Anzeigen der Liste der angeforderten Elemente lautet beispielsweise folgendermaßen:
	
	`sc_req_item_list.do?sysparm_query=active=true`
	
	Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe einer URL zu einem Datensatz oder einem Modul navigieren.

Größenfestlegung	Wählen Sie eine Option für die Größe des iFrame Blocks aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
	Hinweis: Die Option **Auf Content-Größe erweitern** funktioniert nur mit ServiceNow Content. Wenn *Feste Größe* ausgewählt ist, werden die Felder für Höhe und Breite angezeigt, in denen Sie die Größe in Pixel eingeben können.

Hinweis: Einige Browser unterdrücken iFrames, da sie den X-Frame-Options-Kopfzeilenwert SAMEORIGIN verwenden. Die X-Frame-Options-Kopfzeile wurde in Internet Explorer 8 RC1 eingeführt, um Frame-basierte Korrekturen zu erkennen und zu verhindern. Der SAMEORIGIN-Wert bewirkt, dass der Browser eine leere Seite anstelle der Zielseite von <frame> oder <iframe> anzeigt, wenn sich das Frame-Ziel nicht am selben Ursprung befindet wie die Seite. Die Unterstützung für diese Kopfzeile wurde in Safari 4.0, Chrome 4.1.249.1042 und Firefox 3.6.9 und höher implementiert.

Zugehörige Informationen

Content-Blöcke

Content-Block konfigurieren

Live-Feed in CMS integrieren

Sie können den Zugriff auf Live Feed über Seiten ermöglichen, die im Content Management System (CMS) erstellt wurden. Ermöglichen Sie beispielsweise einem Endbenutzer den Zugriff auf Ihre Unternehmens-Feeds über das ESS-Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ESS Portal-Vorlage enthält die **Portal - Live-Seite** und den dynamischen Block **Live Feed** (erfordert das Live Feed-Plugin). Um den Zugriff auf Live Feed von CMS-Seiten zu ermöglichen, fügen Sie den dynamischen Live Feed-Block auf einer CMS-Seite hinzu, oder fügen Sie die **Portal - Live-Seite** in eine Site ein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Spezieller Inhalt** > **IFrames**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „iFrame Block“mit den folgenden Werten aus.

iFrame-Werte

Feld	Eingabewert
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein: `Live Frame`
Frame-Name	Geben Sie einen Frame-Namen ein: `live_frame`
URL	Geben Sie `https://instanzname/live_feed.do?sysparm_doctype=true` ein. Ersetzen Sie den Instanznamen durch Ihre Instanz-URL, z. B. `<meininstance>.service-now.com`.
Größenfestlegung	Wählen Sie **Feste Größe** aus, und geben Sie die Pixelabmessungen für Höhe und Breite entsprechend der Seite ein, auf der Sie den Feed anzeigen möchten. Geben Sie beispielsweise eine Breite von 1024 und eine Höhe von 768 ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Senden**.
5. Führen Sie die Schritte unter Block einer Seite hinzufügen aus.

Zugehörige Informationen

Content-Blöcke

Content-Block konfigurieren

iFrame-Methoden

Die folgenden Beispiele zeigen, wie Systemdatensätze in einen auf einer Content Seite platzierten iFrame abgerufen werden.

Verwenden Sie für Systemlisten oder Formulare den Frame-Namen **gsft_main**, sodass Links ordnungsgemäß funktionieren.

- **Hardware bestellen** ist ein Beispiel für die Verknüpfung zu einer Katalogkategorie.
  - URL: `com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d258b953c611227a0146101fb1be7c31&sysparm_view=`
  - Frame-Name: **gsft_main**
- **Meine Genehmigungsliste** ist ein Beispiel für die Verknüpfung mit einer Liste mit einem Ansichtsfilter und einem JavaScript, das auf den authentifizierten Benutzer verweist.
  - URL: `sysapproval_approver_list.do?sysparm_query=approver=javascript:getMyApprovals()&sysparm_view=ess`
  - Frame-Name: **gsft_main**
- **Servicekatalog-Homepage (System)** verweist auf die Systemkatalogseite in der Servicekatalog-Anwendung. Wenn Sie mit dem Erscheinungsbild des Katalogs zufrieden sind, können Sie mit dieser Methode die Seite auf einfache Weise in ein CMS-Design integrieren.
  - URL: `catalog_home.do?sysparm_view=catalog_default`
  - Frame-Name: **gsft_main**
- **Problem Management - Übersicht** verweist auf eine Homepage. `../` setzt die URL-Zeichenfolge in Beziehung zu System-Homepages. Andernfalls wird die URL-Zeichenfolge in der Standardreferenz der CMS-Startseite in der Site aufgelöst.
  - URL: `../home.do?sysparm_view=problem_overview`
  - Frame-Name: **gsft_main**

Konfigurieren Sie einen detaillierten Inhaltsblock

Ein detaillierter Content-Block zeigt den Content eines vorhandenen Dokuments an, beispielsweise einen Incident, einen Wissensartikel oder eine Service Management-Anforderung. Anhand des Dokumenttyps wird die Seite festgelegt, auf die eine Liste von Dokumenten verweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Block funktioniert mit Content Typen im Feld **Standard Detailseite**. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Inhaltstyp.

Wenn Sie ein Skript zum Suchen eines Dokuments verwenden möchten, konfigurieren Sie das Formular so, dass das Feld **Skript** hinzugefügt wird, wenn es nicht angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Konfiguration** > **Seitendetaileinstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Detaillierter Content“ aus.

Formular „Detaillierter Content“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Block „Detaillierter Content“ ein.
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die Organisation für den detaillierten Content-Block bereitzustellen. Wenn der Block **Typ** **Aktuelles Dokument der Seite anzeigen** lautet, zeigt die Kategorie Content über jeden Link desselben Typs an.
Frame	Wählen Sie einen Rahmenstyle für den detaillierten Content-Block aus. Weitere Informationen finden Sie unter Formatieren Sie einen Frame.
Modelldokument	Wählen Sie das Dokument aus, das standardmäßig angezeigt werden soll.
Aktiviert	Aktivieren Sie diese Checkbox, um den Block für die Verwendung verfügbar zu machen.
Typ	Wählen Sie das Verhalten für den Block aus. ◦ **Bestimmtes Dokument anzeigen**: Zeigt das **Modelldokument** an. ◦ **Aktuelles Dokument der Seite anzeigen**: Zeigt das aktuell ausgewählte Dokument an. ◦ **Skript zum Suchen eines Dokuments verwenden**: Verwendet das Feld **Skript**, um ein bestimmtes Dokument auszuwählen.
Bedingt	Aktivieren Sie die Checkbox, und geben Sie die Skriptbedingungen ein, die angewendet werden sollen. Wenn Sie diese Checkbox aktivieren, wird dem Formular das Feld **Bedingung** und die Checkbox **Angemeldet** hinzugefügt.
Skript	Geben Sie ein Skript ein, um ein geeignetes Dokument zu finden, wenn der **Typ** auf **Skript zum Suchen eines Dokuments** festgelegt ist. Legen Sie die **Rückgabe** an den GlideRecord des gewünschten Dokuments fest.

4. Klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Content-Blöcke

Content-Block konfigurieren

Content Management und die Apache Jelly-Engine

Apache Jelly ist eine Java-basierte und XML-basierte Skript- und Verarbeitungs-Engine zum Umwandeln von XML in ausführbaren Code.

Die Apache Jelly-Engine ist XML sehr ähnlich und sollte Entwicklern vertraut sein, die sich mit JavaScript, XML, XHTML oder HTML auskennen. In der Instanz ServiceNow rendert die Apache

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jelly-Engine Elemente wie Formulare, Listen und UI-Seiten. Apache Jelly-Code wird innerhalb eines dynamischen Content-Blocks gut dargestellt, kann jedoch bei statischen Blöcken zu Problemen führen. Sie können Tags, Aufrufe und Anweisungen von Jelly verwenden, HTML verhält sich jedoch wie XHTML.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2
 = "null" xmlns:g2 = "null" >

 <j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" >
 <h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
 title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a>
 </b> </h1>
 <p class = "page_description" >
       ${current_page.getDescription()}
 </p> <br />
 </j:if>
 <j:if test = "${current_page.getName()=='IT 3.0'}" >
    <h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
 title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a>
 </b> | ${current_page.getName()}</h1>
    <p class = "page_description" >
       ${current_page.getDescription()}
  </p> <br />
  </j:if>
  </j:jelly>
```

Stellen Sie sicher, dass alle Tags geschlossen sind. Wenn das Tag kein natürlich schließendes Tag ist, platzieren Sie vor der schließenden Klammer einen Schrägstrich. Zum Beispiel `<BR />` oder `<IMG src="cms.png" />`.

Wenn Sie mit der Skripterstellung in Jelly nicht vertraut sind, lesen Sie die folgenden Themen:

- Jelly Tags
- Erweiterungen der Jelly-Syntax
- Arten von Escaping in Jelly

Fügen Sie das folgende Tag in alle Apache Jelly-Skripts ein.

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2=
 "null" xmlns:g2= "null" >
```

Das Tag sieht komplex aus, beachten Sie jedoch die folgenden Informationen.

- Das Apache Jelly-Skript verwendet mehrere Namespaces.
- Es gibt zwei Typen von Präfixen in Tags: j und g. Das j-Präfix wird für Tags verwendet, die systeminterner Bestandteil von Apache Jelly sind. Das Präfix g wird für Tags verwendet, die von der Plattform ServiceNow erstellt wurden und für Plattformzwecke verwendet werden.

Die Präfixe j2 und g2 sind wie j und g, ausgenommen, dass sie in einer zweiten Phase verarbeitet werden. Der Apache Jelly-Skriptparser durchläuft die jeweiligen j- und g-Tags. Zum Beispiel:

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <j:set var="jvar_phase1" value="Hello" />
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 ${jvar_phase1} $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

In Phase 1 durchläuft der Parser alle j- und g-Tags. Das Ergebnis wird dann zwischengespeichert. Bevor die zweite Phase ausgeführt wird, werden die Namespaces j und g verwendet und die Namespaces in die zweite Phase verschoben. Der Code sieht in etwa wie folgt aus.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="jelly:core" xmlns:g2="glide">
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 Hello $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

Für nachfolgende Aufrufe dieses Skripts wird nur Phase 2 analysiert.

Hinweis: Wenn Sie Jelly-Tags der Phase 2 (g2 und j2) für die Tabellen „Content Typ“ [content_type] oder „Dynamischer Content“ [content_block_programmatic] verwenden möchten, wählen Sie die Option **Zweiphasig** im Content-Formular aus.

Ein weiteres Beispiel ist die Erstellung eines Berichts aller offenen Incidents, die jeder Gruppe zugewiesen sind. Zu diesem Zweck können Sie einen Bericht verwenden und Zeit sparen. Dies ist jedoch ein gutes Beispiel, um sich mit Jelly vertraut zu machen. Beginnen Sie mit dem Jelly-Tag:

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2=
 "null" xmlns:g2= "null" >
</j:jelly>
```

Zunächst benötigen Sie eine Liste der offenen Incidents. Verwenden Sie das Tag `g2:evaluate`. Das Tag „evaluate“ führt das Skript aus. Alles, was sich innerhalb des Tags befindet, wird wie eine Business Rule analysiert, sodass Sie beispielsweise globale Business Rules, Skripteinbindungen und GlideRecord aufrufen können.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
</j:jelly>
```

Dieses Skript befindet sich in Phase 1, da keine häufigen Änderungen an Incident-Zuweisungsgruppen erwartet werden. Beachten Sie auch das Attribut `var` für das Tag „evaluate“. Dieses Attribut gibt an, welche Variable aus diesem Block festgelegt wird. Am Ende des Skripts steht ein `gr` in einer Zeile für sich allein. Die Variable wird anhand dieser letzten Zeile festgelegt.

Sie können die Variable `jvar_groups` weglassen, dann werden jedoch alle Variablen im Tag „evaluate“ zu Apache Jelly-Variablen. Mit `object=true` wird festgelegt, dass die Variable kein primitiver Datentyp ist. Wenn `object=true` ausgelassen wird, wird das Skript beschädigt, da `jvar_groups` nur Elemente wie Ganzzahlen und Zeichenfolgen aufnehmen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchlaufen Sie diese Gruppen nach dem Tag „evaluate“, und suchen Sie jeweils deren Incidents.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <table>
  <tr>
   <th>Name</th>
   <th>Incidents</th>
  </tr>
  <j:while test="${jvar_groups.next()}">
   <tr>
    <td>${HTML:jvar_groups.getValue('name')}</td>
    <td></td>
   </tr>
  </j:while>
 </table>
</j:jelly>
```

Sie können jederzeit normales XML in das Apache Jelly-Skript einfügen. Da kein Namespace vorhanden ist, versucht das Apache Jelly-Skript nicht, die XML-Tags zu analysieren. Beachten Sie die Schleife `j:while`. Dies ist eine normale while-Schleife, die ein GlideRecord-Objekt durchlaufen kann. Beachten Sie auch, dass Sie einen Wert mit `${HTML:jvar_groups.getValue('name')}` ausgeben. Nachfolgend sind die wichtigen Elemente aufgeführt:

- Die äußeren Klammern, `${}` geben die Ausgabe der Variablen und die Phase an, in der die Variable ausgegeben wird: `${}` bedeutet erste Phase, `$[]` bedeutet zweite Phase.
- HTML vor dem Ausdruck dient als Escapezeichen für die Ausgabe. Der Ausdruck `jvar_groups.getValue('name')` wird für HTML geschützt. Für andere Typen von Escapezeichen sind JS (Javascript), NS (No Script, kein Skript) und einige andere Optionen verfügbar.

Wenn nur ein Datensatz ausgewählt und nicht viele Datensätze durchlaufen werden sollen, sieht der Code wie folgt aus:

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <j:if test="${jvar_groups.next()}">
  We found ${HTML:jvar_groups.getValue('name')}
 </j:if>
</j:jelly>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für Content Management und Jelly-Code

Codebeispiele

Beispielcode für Header

Dieser dynamische Content-Block muss aktiviert sein und dessen Option „Zweiphasig“ muss angeklickt sein. Das Tag „g:required“ enthält das im System definierte UI-Skript, dessen Name „servicenow.website.globals“ lautet. Die Dateierweiterung im Aufruf ist „.jsdbx“ und wird nur im Aufruf des UI-Skripts verwendet, nicht im Namen des Skripts im System. Bei JSDBX ist die aufgerufene Datei ein in der Datenbank (db) definiertes JavaScript (.js), das zwischengespeichert werden muss (x).

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim =
 "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 =
 "null" xmlns:g2 = "null" >

    <g:requires name = "servicenow.website.globals.jsdbx" />

</j:jelly>
```

Beispielcode für Seitentitel und Beschreibung

Dieser dynamische Content-Block muss aktiviert sein. In diesem Code-Fragment gibt es zwei Aktionen. Die erste ist ein vorausschauender Zeichenfolgencontainer, der Zeichenfolgenaufruf „${gs.getMessage ('Your Text')“, der die Site-Übersetzung ermöglicht. Die zweite Aktion ruft den Seitentitel und die Beschreibung ab, ${current_page.getName()} und ${current_page.getDescription()}.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim =
 "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 =
 "null" xmlns:g2 = "null" >

 <j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}"
 ><h1 class = "page_name" > <b> <a href =
 "solutions.do?" title="${gs.getMessage('Solutions')}"
 >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1><p class =
 "page_description" >
       ${current_page.getDescription()}
  </p> <br /></j:if><j:if test = "${current_page.getName()=='IT
 3.0'}" ><h1 class = "page_name" > <b> <a href =
 "solutions.do?" title="${gs.getMessage('Solutions')}"
 >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
 ${current_page.getName()}</h1><p class = "page_description" >
       ${current_page.getDescription()}
  </p> <br /></j:if></j:jelly>
```

Listenblock zum Abrufen von Wissensartikeln – Beispielcode

Dieses Codebeispiel veranschaulicht eine der besten Vorgehensweisen. Durch die Verwendung dieses Typfelds wird eine Reihe von definierten Listendefinitionen widerrufen, um geringfügige oder erhebliche Änderungen an der Listenanzeige vorzunehmen. Da die UI für Konfigurationen und Innovationen offen ist, ist dies eine gute Gelegenheit, Designfähigkeiten einzusetzen. Jeder, der HTML und CSS verwenden kann, weiß, dass eine Standardliste in ein Float-Raster umgewandelt oder inline erstellt werden kann. Die Kombinationen sind nur durch das begrenzt, was der Designer sich vorstellen und codieren kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Codebeispiel wurde dem Wissensformular ein benutzerdefiniertes Logofeld (u_logo) hinzugefügt. Das benutzerdefinierte Feld zeigt Kundenlogos, Partnerlogos und Bilder von Auszeichnungen auf der Seite für Auszeichnungen an. Es gibt eine Reihe unterschiedlicher Abschnitte, in denen diese Listendefinition verwendet wird, sodass eine effiziente Wiederverwerwendung stattfindet.

- div class="cms_knowledge_list customer_success" - Beginnen Sie mit der Erstellung eines äußeren Containers mit einem eindeutigen Klassennamen, der als Basis für die CSS Style-Auswahlen und -Regeln verwendet werden kann. Über den äußeren Container können viele der Nachfolgeelemente für das Design aufgerufen werden.
- <g:for_each_record file="${current}" max="${jvar_max_entries}"> - Schleife zum Erstellen einer Liste, die den ausgewählten Tabellendatensatz und die im Listenformular festgelegten Einträge aufruft.
- <a href="knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge, ${current.sys_id}"> - Definiert die Verknüpfung mit den Artikeldetails in der Knowledge Base (Wissensdatenbank). Weitere Informationen finden Sie in den Content Typen innerhalb der Site-Definition. Außerdem werden Sie einige Ähnlichkeiten feststellen. Der Teil „knowledge.do?“ der URL verweist auf die Wissensdetailseite, die (wie oben erwähnt) obligatorisch ist, wenn Sie die Knowledge Base auf Ihrer CMS-Site aufrufen möchten. Der Rest der URL stellt die Syntax zum Aufrufen eines Wissensartikels anhand seiner „sys_id“ dar. Jedes Element innerhalb des Systems verfügt über eine eindeutige „sys_id“.
- <ttt>${SP}-${SP}${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_name}</tt> : Dieses Beispiel ist auskommentiert und wird nicht verwendet, ist aber dennoch interessant einen Jelly Call ${SP} und ruft den Autor des Wissensartikels anhand des Vor- und Nachnamens ab.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim =
 "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 =
 "null" xmlns:g2 = "null" >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success"
 ><g:for_each_record file = "${current}" max =
 "${jvar_max_entries}" ><br /><table cellspacing
 = "0" cellpadding = "0" border = "0" class
 = "background_transparent" ><tr><td class
 = "cms_knowledge_list_image" ><j:if test =
 "${current.u_logo.getDisplayValue() != ''}"
 ><div class = "knowledge_article_logo" ><a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_
id}" > <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}"
 alt="${current.text}" width = "110px" /> </a></div></j:if>

   </td><td width = "100%" ><a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_
id}" target = "_top" ><span class = "cms_knowledge_list_link"
 >${current.short_description}</span></a><p class =
 "kb_description" >
     "${current.description}"
     <!--${SP}-${SP}<span
 class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}
${SP}${current.author.last_name}</span>--></p></td></tr><tr><td
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 width = "100%" colspan = "2" class = "kb_learn_more"
 ><p class = "kb_learn_more" ><a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_
id}" >Learn More</a></p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

Zugehörige Informationen

Content Management und die Apache Jelly-Engine

Stil in Inhaltsmanagement

Content Seiten können wie jede HTML-Website mit CSS gestylt werden.

Drei Elemente steuern CSS Styles:

- Formatvorlagen sind Datensätze, die CSS-Deklarationen enthalten.
- Themen sind Gruppen von Formatvorlagen, die zusammen aufgerufen werden können.
- Frames sind UI-Makros, die definieren, wie der äußere Rand einzelner Content-Blöcke auf einer Content Seite angezeigt wird. Frames funktionieren durch Aufrufen bestimmter Definitionen in den Stylesheets.

Zugehörige Informationen

Definieren Sie einen Frame in einem Stylesheet

Frame UI-Makros erstellen

Stylesheets

Formatvorlagen sind standardmäßige kaskadierende Formatvorlagen (CSS), die das Erscheinungsbild aller Elemente auf der Anwenderoberfläche definieren.

Cascading Style Sheets (CSS) können je nach den Anforderungen der Organisation intern (in der Datenbank gespeichert) oder extern (auf dem Server gehostet) sein. Um eine interne Formatvorlage zu definieren, verwenden Sie im Stilfeld Standard-CSS. Durch die Verwendung von externem CSS kann das Content Management System dasselbe CSS wie eine Unternehmenswebsite oder eine andere Online-Ressource verwenden.

Verwenden Sie ein externes Formatvorlage, indem Sie eine URL definieren, die auf die CSSX-Datei verweist. Wenn Sie eine CSSX-Datei in die Plattform hochladen, können Sie die CSSX-Datei über eine URL referenzieren.

Inhaltsseiten verweisen nicht direkt auf Formatvorlagen. Um ein Stylesheet aufzurufen, weisen Sie das Stylesheet einem Thema zu, indem Sie die zugehörige Liste im Themenformular verwenden.

Zugehörige Informationen

Passen Sie ein Designthema an

Design-Themen

Design-Themen sind die Konvergenz von Struktur und Styling, was sie zu einem entscheidenden Werkzeug für die Erstellung einer leistungsfähigen Benutzeroberfläche macht.

Weitere Informationen für ein erfolgreiches Projekt finden Sie im Unternehmens-Style Guide und durch die Kommunikation mit dem Designteam der Unternehmens-Website. Wenn die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Organisation über eine Designabteilung verfügt, die für das Branding zuständig ist, binden Sie sie in diesen Prozess ein.

Ein Design ist eine Sammlung von Formatvorlagen (CSS-Dateien), die ein einheitliches Erscheinungsbild für eine Seitengruppe definieren. In den meisten Umgebungen verwenden viele Seiten einige Themen gemeinsam. Verwenden Sie mehrere Themen innerhalb einer Site, um stilistische Unterscheidungsmerkmale zwischen Site-Bereichen zu erstellen. Sie können auch ein einzelnes Thema verwenden, um ein einheitliches Erscheinungsbild für die Site zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Definieren Sie einen Frame in einem Stylesheet

Frame UI-Makros erstellen

Passen Sie ein Designthema an

Ein Design ist eine Sammlung von Formatvorlagen (CSS-Dateien), die ein einheitliches Erscheinungsbild für eine Seitengruppe definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Themen können auf eine der folgenden Arten aufgerufen werden.

- Direkt durch Content Seiten.
- Als Standardthema einer Content Website.
- Auf der Konfigurationsseite als globaler Standard.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Designs**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für das Thema ein, und markieren Sie es als aktiviert.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularkopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**
   Die auf das **Stylesheet** bezogene Liste wird angezeigt.
5. Verwenden Sie die auf das **Stylesheet** bezogene Liste, um dem Thema Stylesheets hinzuzufügen.

Dokumenttypen

Die HTML-Seitenvorlage „view_content“, auf der alle CMS basieren, ist standardmäßig auf `doctype=html` festgelegt.

Der Code sieht wie der folgende HTML-Quellcode aus.

```
<!DOCTYPE HTML>
```

Wenn Ihre CMS-Website nicht ordnungsgemäß gerendert wird, entfernen Sie den doctype von der Seite, indem Sie die folgende Eigenschaft festlegen: *glide.html.doctype.pages* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse

Der Standardwert für diese Eigenschaft lautet wie folgt: *glide.html.doctype.pages* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse,view_content

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Festlegen dieses Doctype bietet die folgenden Vorteile für die Erstellung neuer Sites:

- Einbindung bewährter Verfahrensweisen: Verwenden Sie eine Praxis, die im gesamten Internet verbreitet wird und verhindern kann, dass bestimmte Browser im Quirks-Modus ausgeführt werden.
- Vereinfachtes CSS und Markup: Schreiben Sie mehr standardbasiertes CSS und Markup, um die gemeinsame Nutzung von Code zu fördern.
- Ein Schritt in Richtung Browserkompatibilität: Suchen Sie nach Lösungen, die für alle Browser geeignet sind, und vermeiden Sie browserspezifische Problemumgehungen.

Formatieren Sie einen Frame

Mithilfe von Rahmen können dekorative Container für Content-Blöcke und andere Elemente innerhalb der Site verwaltet werden. Ein Frame kann beispielsweise ein Container sein, der aus div- oder span-Tags besteht und mit abgerundeten Ecken gestaltet ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einzelne Content-Blöcke verwenden ein Frame UI-Makro, um die Frames zu definieren. Beim Anzeigen eines Content-Block-Formulars kann im Feld **Frame** zwischen den verschiedenen Frame UI-Makros ausgewählt werden. Das Frame UI-Makro weist jedoch nicht die Definition für den Frame in seinem Jelly-Skript auf. Stattdessen wird auf einen bestimmten Frame verwiesen, der in einer Formatvorlage definiert ist.

Das Konfigurieren eines neuen Frames ist ein zweistufiger Prozess.

Prozedur

1. Definieren Sie den Frame in einem Stylesheet.
2. Erstellen Sie das Frame UI-Makro, um die Frame-Definition aufzurufen.

Definieren Sie einen Frame in einem Stylesheet

Fügen Sie Style-Definitionen für jedes benutzerdefinierte Frame UI-Makro hinzu, das Sie erstellt haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jeder Frame hat einen eigenen Klassennamen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Stylesheets**.
2. Wählen Sie ein Stylesheet aus, das die Frame-Definition enthalten soll. Basissystemthemen verwenden ein separates Stylesheet für **Frames**.
3. Fügen Sie den folgenden Code hinzu, indem Sie den gewünschten Frame-Namen und -Style ersetzen:

```
div.FRAMENAME{border:STYLE;}
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frame UI-Makros erstellen

Kopieren Sie ein vorhandenes Frame UI-Makro, um den Content in einem benutzerdefinierten Frame anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Frame UI-Makro, wenn Sie den Style des Frames mit Ihren eigenen Stylesheet-Definitionen steuern möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Frames** und wählen Sie eines der vorhandenen Frame-UI-Makros aus.
2. Ändern Sie den Namen so, dass er dem im Stylesheet verwendeten FRAMENAME entspricht.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
4. Aktualisieren Sie den Frame-Namen im XML-Feld wie folgt:

```
<div class="FRAMENAME">
```

5. Klicken Sie auf **Senden**.

Nächste Maßnahme

- Wählen Sie in einem beliebigen Content-Block das UI-Makro aus.
- Definieren Sie den Frame in einem Stylesheet.

Zugehörige Informationen

Content-Blöcke

Meta-Tags für Content Management

Meta-Tags sind spezielle Tags auf Webseiten, die Informationen zur Seite enthalten, jedoch nicht mit der Seite gerendert werden. Sie können benutzerdefinierte Metatags für Content Seiten definieren.

Meta-Tags sind für den Besucher einer Seite nicht wahrnehmbar, es sei denn, der Besucher sieht sich den Seitenquellcode an. Web-Suchmaschinen lesen Meta-Tags, während sie das Web „durchforsten“, um Content zu identifizieren und zu organisieren. Moderne Website-Designer verwenden häufig Meta-Tags, um in Suchmaschinen „Tipps“ dazu einzubinden, wie die Website indiziert oder auf andere Weise durchforstet wird.

Strukturell besteht ein Meta-Tag aus einem Tag und einem Namen-Content-Paar und sieht in etwa aus wie der folgende Code.

```
<meta name="generator" content="MediaWiki 1.16wmf4" />
```

Mit dem Content Management System können Sie Tags auf Site- und Seitenebene definieren.

Meta-Tags auf Seitenebene konfigurieren

Ein Tag auf Seitenebene ist ein Meta-Tag, das für eine bestimmte Seite definiert und nur auf dieser Seite enthalten ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine einzelne Seite ein bestimmtes Tag mit demselben Namen wie die Site hat, hat das Seiten-Tag Vorrang.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Seiten**.
2. Öffnen Sie die Seite.
3. Fügen Sie dem Formular die den **Meta-Tags** zugehörige Liste hinzu, falls sie noch nicht enthalten ist.
4. Klicken Sie in der den**Meta-Tags** zugehörigen Liste auf **Neu**.
5. Geben Sie einen **Namen** und **Content** für das Tag ein.
6. Klicken Sie auf **Senden**.

Meta-Tags auf Site-Ebene konfigurieren

Ein Tag auf Site-Ebene ist ein Meta-Tag, das für eine Site definiert und auf jeder Seite dieser Site enthalten ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine einzelne Seite ein bestimmtes Tag mit demselben Namen wie das Site-Tag aufweist, hat das Seiten-Tag Vorrang.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Content Management** > **Sites**.
2. Öffnen Sie die Site.
3. Fügen Sie dem Formular die den **Meta-Tags** zugehörige Liste hinzu, falls sie noch nicht enthalten ist.
4. Klicken Sie in der zugehörigen **Meta-Tags**-Liste auf **Neu**.
5. Geben Sie einen **Namen** und **Content** für das Tag ein.
6. Klicken Sie auf **Senden**.

DIV-basierte Layouts konfigurieren

Nachdem Sie Ihre Site erstellt haben, können Sie das Layout der Site mit DIV-Tags ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Viele Webseitenlayouts verwenden Tabellen für ein einheitliches Erscheinungsbild. Tabellen sind für Zahlen und Statistiken wirksam, können jedoch bei der Gestaltung anderer Arten von Informationen eine Einschränkung darstellen. DIV-Tags sind flexible Blockelement-Tags. Um DIV-Tags für Layouts zu verwenden, weisen Sie dem Tag eine ID zu, und verwenden Sie CSS, um Attribute zuzuweisen.

Das Wechseln zu CSS- und DIV-Tags bietet folgende Vorteile:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vereinfachung von Code
- Reduzierung der Menge an Code
- Erhöhung der Ladegeschwindigkeit von Seiten
- Trennung zwischen Content und Präsentation
- Bessere Anpassung von Seiten an verschiedene Geräteauflösungen
- Vereinfachtes Durchsuchen von Seiten für Suchmaschinen
- Verbesserte Kompatibilität von Code mit den sich entwickelnden Designstandards für Webseiten

Ein Design mit der Bezeichnung **„Administration – Design – Charcoal“** ist als Beispiel für CSS-gesteuerte, DIV-basierte Layouts enthalten. Um das DIV-basierte Layout **Administration Theme - Charcoal** anzuzeigen, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltsmanagement** > **Design** > **Layouts**.
2. Klicken Sie auf **Admin 1 Column**.
3. Überprüfen Sie den Code.

Hierarchie der Inhaltsmeta-Tags

Meta-Tags auf Seiten- und Site-Ebene sind in einer Meta-Tag-Hierarchie für Content enthalten.

Tags auf Site- und auf Seitenebene

CMS unterstützt Tags auf Seiten- und auf Site-Ebene. Das Systemverhalten besteht darin, die Summe aller Tags auf Seiten- und auf Site-Ebene anzuzeigen. Wenn Sie beispielsweise zwei Tags auf der Site und ein Tag auf der Seite mit jeweils unterschiedlichen Namen haben, werden drei Tags auf der Seite angezeigt. Zwei stammen von der Site und eines stammt von der Seite. Wenn sowohl die Site als auch die Seite ein Tag mit demselben Namen aufweist, wird nur das Seiten-Tag verwendet.

Hinweis: Einige häufig verwendete Meta-Tags werden nicht vom Content Management System unterstützt. Das X-UA-Compatible-Meta-Tag, mit dem festgelegt werden kann, in welcher Version von Internet Explorer eine Site gerendert werden soll, kann beispielsweise nicht verwendet werden.

Beispiel: Alle Tags haben eindeutige Namen.

```
 Site Level
Name          Content
breakfast     eggs
lunch         sandwich

Page Level
Name          Content
dinner        steak

Output
Name          Content
breakfast     eggs
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
lunch         sandwich
dinner        steak
```

Beispiel: Das Tag auf Seitenebene überschreibt das Tag auf Site-Ebene.

```
Site Level
Name          Content
breakfast     eggs
lunch         sandwich

Page Level
Name          Content
lunch         tacos <--- overrides site level
dinner        steak

Output
Name          Content
breakfast     eggs
lunch         tacos
dinner        steak
```

Integrationspunkte für Content Management

Integrationspunkte verwenden Content-Blöcke in CMS, um verschiedene Anwendungen anhand statischer und dynamischer Methoden miteinander zu verknüpfen.

Durch die Verwendung von Integrationspunkten können Benutzer Verbindungen mit verschiedenen Systemen über eine einzelne Site herstellen. Die Vorteile des CMS liegen darin, dass es alle Daten innerhalb der ServiceNow Plattform anzeigen kann. Das ESS-Portal beispielsweise verbindet Benutzer mit einem Servicekatalog, einer Knowledge Base sowie einer Hilfe- und Incident-Berichtsseite. Jeder Abschnitt enthält eine Reihe von Links zu weiterem Content. Dynamische Daten lassen sich am einfachsten mithilfe von Listenblöcken darstellen. Content Typen definieren, wie Listen mit den detaillierten Daten verknüpft werden, auf die sie verweisen.

Listen können auf einfache Weise über die ServiceNowPlattform erstellt werden, besonders wenn Sie Filterfunktionen verwenden. Bei der erstmaligen Einführung des CMS konnten Navigationssysteme für Sites ausschließlich mithilfe von Listen erstellt werden. Inhaltstypen definieren Systemdatensatzverknüpfungen mithilfe bestimmter Vorlagen zum Definieren der Liste und der Details.

- Zusammenfassungsvorlage: Definiert die Liste
- Detailvorlage: Definiert die Darstellung des Details auf einer Seite.

Die Vorlagen arbeiten zusammen, um Datenattribute oder den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_id) (sysid) an eine einzige Detailseite zu übergeben, die die Daten verwaltet. Alle Attributvariationen verwenden die an die Seite gesendete URL.

Wenn Sie wissen, wie Inhaltstypen funktionieren, kann dies den Unterschied zwischen einer Website mit 20 Seiten und einer Website mit 200 Seiten ausmachen. Beide Arten von Datenaufrufen sind nützlich, deren Verwendung hängt jedoch von der jeweiligen Situation ab. Je nach Aufgabe, gibt es Situationen, in denen die Verwendung von statischem Content geeignet ist, und Situationen, in denen dynamische Methoden angebracht sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Links zwischen Systemelementen und URLs anzeigen

Sie können die Links zwischen Ihren Systemelementen und deren URLs anzeigen, um spezifischeren Content innerhalb Ihrer Site darzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Übersicht über die URL-Syntax auf der Plattform ServiceNow finden Sie auf der Seite Mithilfe einer URL zu einem Datensatz oder einem Modul navigieren.

Die Liste der Incidents ist ein Beispiel für die schnelle Anzeige eines Formulars auf der eigenen Registerkarte. Diese Anzeigemethode veranschaulicht, wie Sie die URL-Zeichenfolge anhängen, um spezifischeren Content auf Ihrer Site darzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu**Incident** > **Alle**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in einen leeren Bereich des Content Frame, und wählen Sie **Frame in neuem Fenster öffnen** oder **Frame auf neuer Registerkarte öffnen** aus. Die zurückgegebene URL sieht in etwa wie das folgende Beispiel aus.

   ```
   <instance_name>/incident_list.do?
   sysparm_userpref_module=b55b4ab0c0a80009007a9c0f03fb4da9
   ```

   Die URL besteht aus den folgenden Elementen.

   - `incident_list.do?` ist der Aufruf der Liste, ohne dass Parameter übergeben werden. Durchsuchen Sie die Optionen von Kontextmenüs, und listen Sie Filtervariationen auf, um zu sehen, wie die URL-Zeichenfolge mit jeder Aktion angehängt wird.
   - `incident_list.do?sysparm_query=&sysparm_view=ess` ist ein Beispiel dafür, wie die Ansicht in der URL-Zeichenfolge übergeben wird.
   - Die URL lautet `incident_list.do?sysparm_query=GROUPBYactive&sysparm_view=`, wenn die Option **gruppieren nach** aus dem Kontextmenü ausgewählt wird.
   - `incident_list.do?sysparm_query=category%3Dsoftware` ist das Ergebnis, wenn der Filter **Kategorie ist Software** auf die Liste angewendet wird.

   Entdecken Sie alle Optionen, die im Kontextmenü verfügbar sind. Klicken Sie sich zum eigentlichen Incident-Formular (accident.do) durch, um zu sehen, was die URL-Zeichenfolge beim Übergeben von Parametern bewirkt.

Beispiele für Elementverknüpfungen

Zeigen Sie Beispiele an, die veranschaulichen, wie eine Site erstellt wird, die auf verschiedene Systemdaten in verschiedenen Datentabellen verweist.

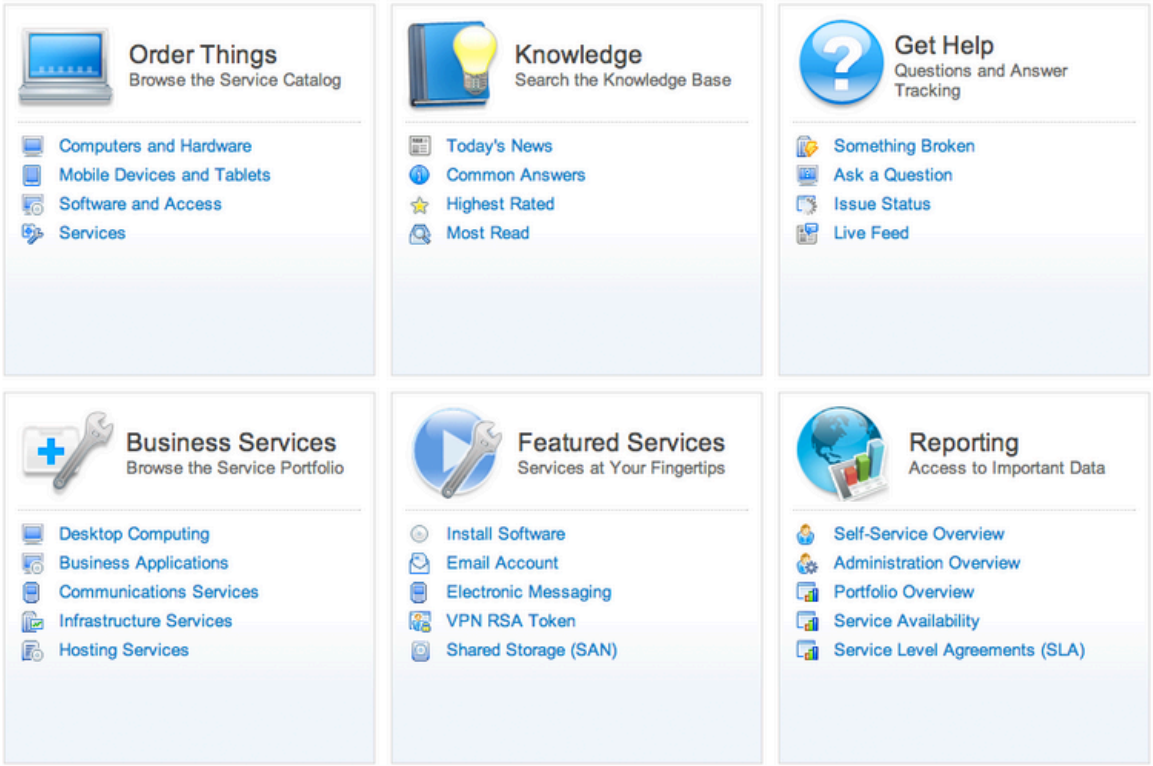
Anhand der folgenden Beispiele wird veranschaulicht, wie der Zugriff auf die folgenden Systemdaten eingerichtet wird.

- Wissen: Aufbau eines vielseitigen Frontends für eine Knowledge Base, von der Übersichtsseite bis hin zu Variationen der Listendefinitionen, die auf der Site verwendet werden.
- Katalog: Ideen für ein Business-to-Consumer-Einkaufserlebnis, das verschiedene Artikel und Formulare aus Ihrem Servicekatalog abruft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Service-Portfolio: Verwenden des Business Service Portfolios, das alle von Ihrer Organisation definierten Services enthalten soll.
- Ausgewählte Berichte: Methoden zum Herstellen von Verknüpfen mit den wichtigsten Berichten.

Beispielverknüpfungen zu Systemdaten



Seitenquellansicht

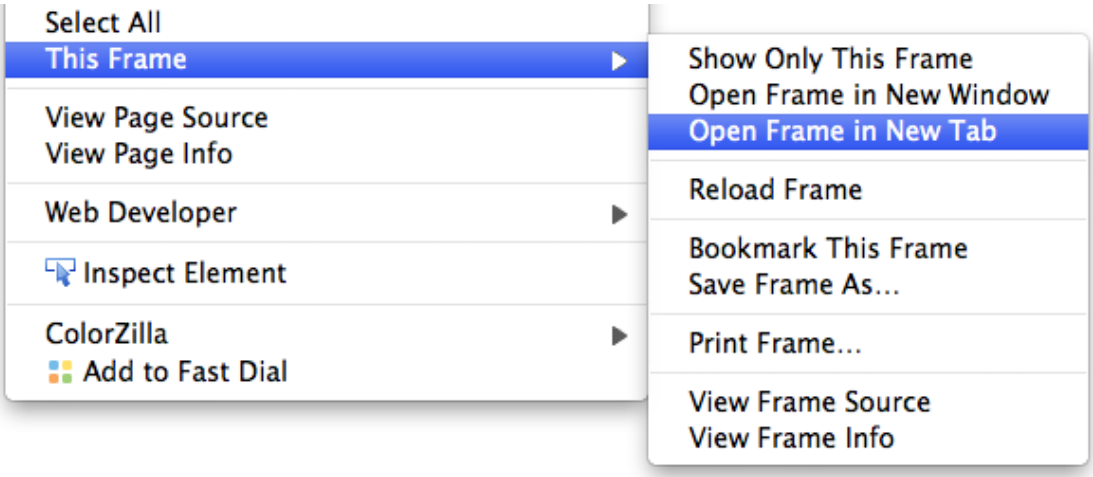
Verwenden Sie die in Ihrem Browser verfügbaren Tools, um die Frame-Quellseite anzuzeigen und zu verstehen, welche URL-Adressleisten zwischen System-Frame-Sets übergeben werden.

Der Firefox-Browser verfügt beispielsweise über die Option für Entwicklertools. Diese Option bietet eine einfache Möglichkeit, Datensätze anzuzeigen, die im wichtigsten Content Frame gerendert werden (`gsft_main`) der ServiceNow Plattform. Außerdem ermöglicht Firefox die schnelle Erstellung von Menüs und Links zu Datensätzen innerhalb des Systems.

Diese Firefox-Funktionalität ist hilfreich, wenn Sie die einzelnen Schritte des Abschnitts „Menüelemente“ durchlaufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frame-Ansicht

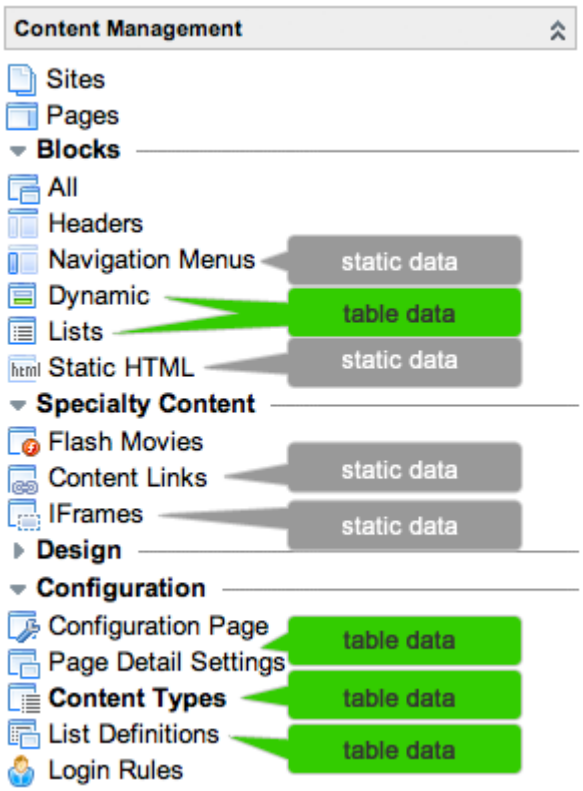


Statische Methoden

Statische Methoden in der CMS-Anwendung wurden für eine bessere Benutzerfreundlichkeit erstellt.

Die formularbasierte Menüverwaltung und die Bearbeitung von WYSYWIG-Code können sowohl für fortgeschrittene Benutzer als auch für Einsteiger von Nutzen sein. Die technischen Fähigkeiten von Fachexperten (KMU), die die Sprache Ihrer Site verwalten, können sehr unterschiedlich sein. Lassen Sie KMUs den Content schreiben, und verwalten Sie das Menü für schnelle Verknüpfungen und das Erstellen von Links im System über eine technische Ressource.

Statische und dynamische Methoden



Links des Navigationsmenüs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Basissystemvorlagen, um ähnliche Links für die Platzierung auf der Seite zu gruppieren. Obwohl die Terminologie unterschiedlich ist (Menübereiche und Menüelemente), verhält sich diese Art der Verknüpfung genauso wie Content Links. Weitere Informationen zum Erstellen eines Navigationsmenüblocks finden Sie unter Navigationsmenüblöcke erstellen.

Statische HTML-Details

Content-Blöcke, die für Bereiche nützlich sind, die von Entwicklern mit guten HTML- oder Markup-Kenntnissen verwaltet werden. Jeder, der mit Markup vertraut ist, kann dynamische Blöcke verwenden, da diese erweiterbar sind. Weitere Informationen zu statischem HTML finden Sie unter Content-Blöcke verwenden.

Content-Links

Die Vorgänger von Navigationsmenüs seit der ersten Einführung des CMS. Verwenden Sie Content Links zum Erstellen von Navigationslinks, indem Sie mehrere Content Links unter derselben Kategorie definieren. Rufen Sie dann die Links als Liste auf, die auf die Content Link-Tabelle [content_link] verweist.

iFrame-Details

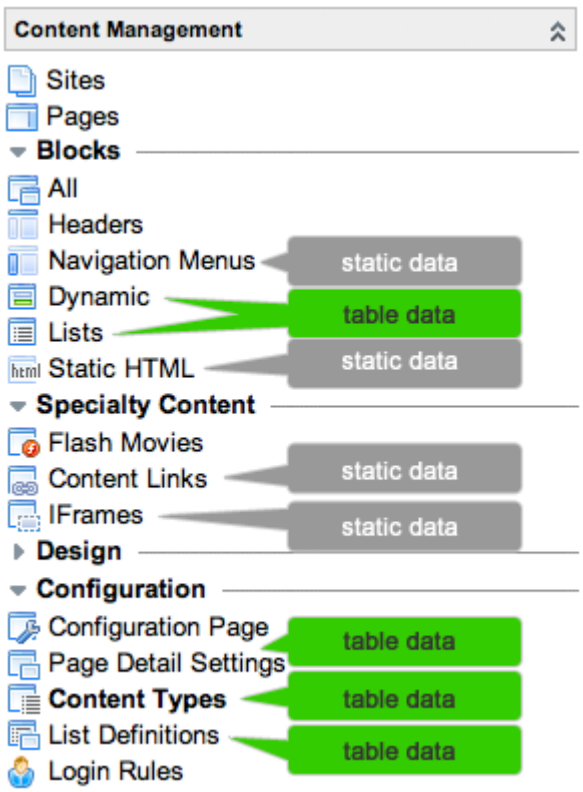
Werden dynamisch und statisch im gesamten System verwendet. Mit ihrer Hilfe können beliebige Formulare oder Listen auf einfache Weise in Ihre CMS-Seiten übernommen werden. Weitere Informationen zu iFrame-Methoden finden Sie unter Content-Blöcke verwenden.

Dynamische Methoden

Während statische Methoden ein leistungsfähiges Navigationswerkzeug sind, lässt sich das Rendern von Daten mit den dynamischen Methoden besser steuern.

Verweisen Sie auf allgemeinen Code im System, um die langfristige Wartung der Site zu erleichtern. Codierfähigkeiten sind bei der Implementierung dynamischer Methoden hilfreich.

Statische und dynamische Methoden



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Blöcke

Diese Blöcken enthalten den größten Teil Ihrer Arbeit. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Blöcke konfigurieren.

Frames

Frames dienen als dekorative Wrapper für die einzelnen Blöcke im System. Sie sind als dynamische Blöcke aufgeführt, da Frames im Wesentlichen UI-Makros der Kategorie **Frame** sind. Frames wenden die Variable `${body}` auf einen Block an und definieren, wo der Block beim Rendern auf der Seite eingefügt wird.

Listen

Listen erzeugen Verknüpfungen zu Datensätzen basierend auf den von Ihnen definierten Filterregeln. Listen können zur Darstellung nach beliebigen Feldern im entsprechenden Datensatz sortiert werden. Mithilfe von Listen wird die Navigation erweitert und werden Daten von außerhalb des CMS abgerufen. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen des Listenblocks.

Content Typen

Content Typen ermöglichen eine Site-spezifische Steuerung der Darstellung von Systemdaten, die als Vorlagen definiert sind. Das Rendern von Listen wird zuerst berücksichtigt (Zusammenfassungsvorlagen). Die nächste Überlegung ist die Detailvorlage, mit der das Rendern von Datensätzen gesteuert werden kann.

Listendefinitionen

Mit Listendefinitionen können Sie die auf Site-Ebene definierten Standardvorlagen für die Zusammenfassungsvorlage erweitern. Wenn Listendefinitionen mit Frames verwendet werden, werden dieselben Daten basierend auf der Seite oder Site auf unterschiedliche Weise gerendert. Weitere Informationen finden Sie unter Listendefinitionen konfigurieren.

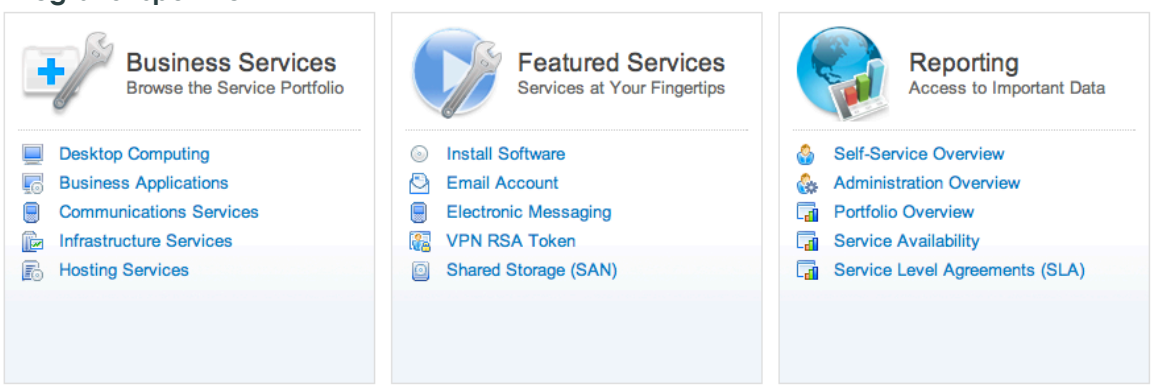
Detaillierter Content

Detaillierter Content in Seitendetaileinstellungen sind Blöcke, die den Content eines vorhandenen Dokuments als Block auf einer Content Seite anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen detaillierten Inhaltsblock.

Beispiel für Integrationspunkte

Jedes Element auf der Seite ist mit einem bestimmten URL-Punkt verknüpft.

Integrationspunkte



Business Services stellt eine Verknüpfung zu einer Content Seite (CMS-Seite, auf die verwiesen wird: Business Service Portfolio, URL: (`business_service_category.do`) her, die die Homepage des Systemservicekatalogs in einen Frame innerhalb des Content-Bereichs abruft. Jeder Link in diesem Abschnitt verwendet die Seite „Nach Kategorie durchsuchen“, auf der Sie den Namen der Kategorie eingeben, die Ergebnisse zurückgeben soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- URL für den IFrame der Zielseite: `catalog_home.do?sysparm_nameofstack=aabdae07ef221000914304167b22567d&sysparm_view=business&sysparm_cle`
- Frame-Name der Zielseite: `gsft_main`
  - **Desktop-Computing** - URL: `category_browse.do?category=Desktop Computing`
  - **Geschäftsanwendungen** - URL: `category_browse.do?category=Business Applications`
  - **Kommunikationsservices** - URL: `category_browse.do?category=Communications Services`
  - **Infrastrukturservices** - URL: `category_browse.do?category=Infrastructure Services`
  - **Hosting-Services** - URL: `category_browse.do?category=Hosting Services`

Ausgewählte Services stellt eine Verknüpfung zu einer Content Seite her, die einen kleinen Teil von Services in einen iFrame abruft.

- iFrame - URL: `com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d67c446ec0a80165000335aa37eafbc1&sysparm_view=`
- Frame-Name: `gsft_main`
  - **Softwareinstallation** - URL: `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=10d69689c611227600ffeba41c664824`
  - **E-Mail-Konto** - URL: `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67a86b6c0a80165009386c752cd4a09`
  - **Elektronische Nachrichten** - URL: `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=533798810a0a0b2600f1a03593e19058`
  - **VPN-RSA-Token** - URL: `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67b099ac0a80165019d0c276b772502`
  - **Freigegebener Speicher (SAN)** - URL: `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=cedd458a0a0a0a0b8300c3b1e32e7a3ac2`

Reporting stellt Verknüpfungen zu einer Content Seite her, die die Berichtsseite in einen iFrame abruft. Alle Links in diesem Menü nutzen Homepages im System, wodurch ein Problem mit der home.do-URL entsteht. Beachten Sie in den folgenden Links, dass „../“ zum Erstellen einer relativen URL außerhalb der Definition von „home.do“ der CMS-Site verwendet wird. Ohne diesen Pfad würde die Homepage der Site innerhalb des iFrame dargestellt.

- Frame - URL: `report_home.do`
- Frame-Name: `gsft_main`
  - **Übersicht über Cost Management** URL: `../home.do?sysparm_userpref_homepage=fa81ae91c0a805c64c0942ab2e4b852b`
  - **Übersicht über die Administration** - URL:. `./home.do?sysparm_userpref_homepage=8b7b11f6c611228901ff3fcfbdb3cc8f`
  - **Übersicht über das Portfolio** - URL: `catalog_home.do?sysparm_view=business`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Serviceverfügbarkeit** - URL:. `./home.do?sysparm_userpref_homepage=8ee772000a0a0bad00c38eb7e68b93d0`
- **Service Level Agreements (SLA)** URL:. `./home.do?sysparm_userpref_homepage=757e86a30a0006d4010a6851639498d1`

Content Management testen

Testen Sie Ihre Site, um sicherzustellen, dass alle Seiten richtig angezeigt werden, Links zur angegebenen Adresse führen und Bilder nicht beschädigt sind. Es ist wichtig, die Site während der Erstellung zu testen. Warten Sie mit dem Testen nicht bis kurz vor dem Start.

Testen Sie auch Vorlagen während der Erstellung, um etwaige Probleme zu lösen, bevor weiterer Content auf Grundlage der Vorlagen erstellt wird. Rekrutieren Sie so viele Leute wie möglich, um Ihnen beim Testen zu helfen.

Nachfolgend sind einige allgemeine Richtlinien zum Testen von Sites aufgeführt:

- Tests in den Browsern und auf den Plattformen durchführen, die von den Besuchern Ihrer Site verwendet werden
- Auf verschiedenen Monitoren (z. B. LCD und CRT) testen
- Seiten mit unterschiedlichen Bildschirmauflösungen anzeigen
- Seiten mit unterschiedlichen Farbeinstellungen anzeigen
- Die gesamte Navigation und alle Links testen
- Artikel testen, die heruntergeladen werden können (z. B. PDF-Dateien)
- Die Suchfunktionalität testen
- Die Site-Sicherheit testen
- Testen Sie gegebenenfalls die Barrierefreiheit (weitere Informationen zu Richtlinien finden Sie unter W3C Website Accessibility Initiative).

Globale Suche in Content Management

Wenn Sie einer CMS-Site eine globale Suche hinzufügen, können je nach Benutzerrolle zwei verschiedene Ergebnisblöcke angezeigt werden: „global“ oder „nicht global“.

Rollen werden unter definiert **Systemeigenschaften** > **Globale Textsuche**.

- Suchergebnisse (global): Für Benutzer mit Berechtigung zum Verwenden der globalen Suche innerhalb des normalen Framesets. Das normale Frameset wird als standardmäßige, Nicht-CMS-Benutzeroberfläche mit einer Gruppe von Frames definiert.
- Suchergebnisse (nicht global): Für Benutzer ohne Berechtigung zum Verwenden der globalen Suche. Durchsucht nur die Knowledge Base und den Katalog.

Die Kopfzeilensuchleiste und der dynamische Suchblock im Basissystem übernehmen automatisch die Berechtigungen und leiten den Benutzer zu den entsprechenden Suchergebnissen weiter. Im Basissystem werden die Suchergebnisblöcke auf derselben Content Seite für Suchergebnisse bereitgestellt.

Damit die globale Suche ordnungsgemäß funktioniert, muss sichergestellt sein, dass Benutzer mit „DEFAULT“ direkt zu einer funktionierenden Content Seite weiterleitet werden. Ist dies nicht der Fall, werden die Ergebnisse der globalen Suche mit dem Frameset verknüpft und nicht etwa mit den Seiten innerhalb der CMS-Site.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die globale Suche ähnelt der normalen Frameset-Benutzeroberfläche und ist an dieselben Rollen gebunden (Eigenschaften für globale Textsuche festlegen).

Suchergebnisse (global)

Bevor Sie den dynamischen Block **„Suchergebnisse (global)“** verwenden, definieren Sie Inhaltstypen konfigurieren, um das Verhalten beim Klicken auf ein Suchergebnis zu steuern. Wenn für eine Tabelle kein Content Typ definiert ist, werden durch Auswahl eines Links in dieser Tabelle die Ergebnisse dem Content Typ **DEFAULT** entsprechend gerendert. Es ist eine bewährte Vorgehensweise, den Content Typ **DEFAULT** auf eine Seite mit einem normalen detaillierten Block „Aktuelles Dokument“ zu verweisen. Legen Sie den Content Typ fest (das Feld **Detailvorlage**), wenn Sie nur einen iFrame wünschen.

Für den dynamischen Block **Suchergebnis (nicht global)** ist keine zusätzliche Konfiguration erforderlich.

CMS-Übersetzung

Sie können CMS-Sites übersetzen, indem Sie Internationalisierungs-Plugins aktivieren und benutzerdefinierte Schnittstellenzeichenfolgen manuell übersetzen.

Zwei Tabellen unterstützen die Übersetzung einer CMS-Site in andere Sprachen.

- Übersetzter/übersetztes Name/Feld [sys_translated]: Speichert Zeichenfolgen, die innerhalb einer Site freigegeben oder gemeinsam verwendet werden. Dazu gehören Namen von Menüabschnitten, Namen von Menüelementen, Breadcrumb-Namen der Site, Link-Namen und Fußzeilenmenü-Links. Internationalization-Plugins stellen in der Regel Übersetzungen für diese Zeichenfolgen bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Systemlokalisierung .
- Übersetzter Text [sys_translated_text]: Speichert eindeutige Zeichenfolgenübersetzungen, die Sie erstellen, wenn Sie Oberflächenelemente manuell übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsdatensätze exportieren und bearbeiten .

Übersetzte CMS-Sites anzeigen

Aktivieren Sie ein Internationalisierungs-Plugin, das eine schnelle Möglichkeit bietet, übersetzte Zeichenfolgen für CMS-Menüs, Breadcrumbs und Links anzuzeigen. Für eine vollständige Übersetzung müssen Sie die Instanz manuell übersetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Beispiel wird erläutert, wie eine übersetzte Website auf Japanisch angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Wählen Sie im Filter **Gehe zu Name** aus, geben Sie `I18N` ein, und drücken Sie dann die Eingabetaste.
3. Aktivieren Sie die beiden Plugins **I18N - Japanische Übersetzungen** und **I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2**.
4. Aktualisieren Sie den Browser.
5. Wählen Sie in der **Sprachenauswahl** unter „Systemeinstellungen“ die Option **Japanisch** aus.
6. Durchsuchen Sie die Site, um die übersetzten Sprachzeichenfolgen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Navigieren Sie zum ESS-Portal unter `http://Instance Name.service-now.com/ess/`.
8. Durchsuchen Sie die Website, um die übersetzten Sprachzeichenfolgen im MSS-Portal anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

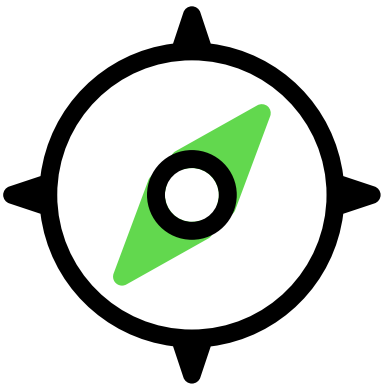
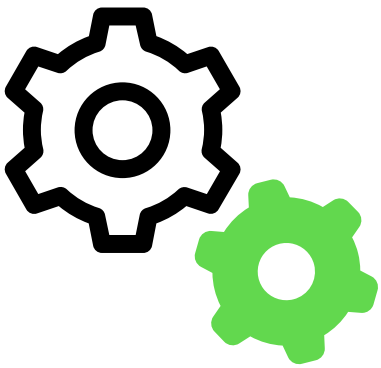
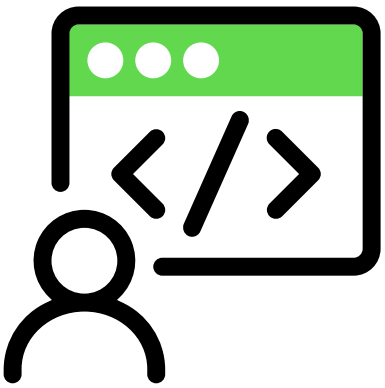
Unterstützung für die Internationalisierung von Sprachen

Serviceportal

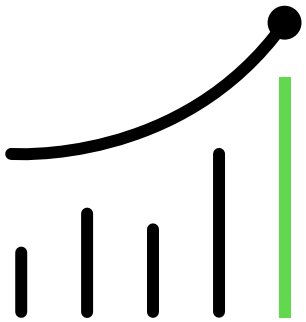
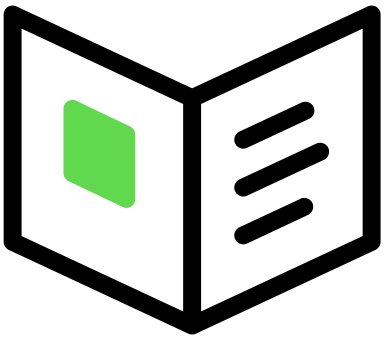
MitServiceportal können Sie eine für Mobilgeräte optimierte Selfserviceportal-Experience für Ihre Mitarbeiter oder Kunden erstellen. Serviceportal ist eine standardmäßig aktive Now Platform -Funktion, die mit Teilen der Plattform interagiert, sodass Benutzer über Portale auf Funktionen der Plattform zugreifen können.

Sowohl Anfänger als auch erfahrene Entwickler können Portale mit Serviceportalkonfigurieren. Technisch unerfahrenere Benutzer können grundlegende Konfigurationsänderungen an der Benutzeroberfläche mit dem Branding-Editor und anderen Komponenten von Serviceportal vornehmen. Fortgeschrittene Benutzer können Portale, Seiten und Widgets bearbeiten und erweitern. Erfahrene Benutzer können mit dem Widget-Editor-Tool Skripts schreiben, um ein Portal zu betreiben. Außerdem können sie umfassende Webanwendungen auf Now Platform erstellen.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Entwickeln Sie Widgets
		
Erfahren Sie, wie Administratoren, Entwickler und Endanwender mit Serviceportalerstellte Portale verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihr -Portal.	Entwickeln Sie anwenderdefinierte Widgets mit AngularJS, Bootstrap und der ServiceNow-API.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SEO verbessern	Analysieren	Referenz
		
Machen Sie öffentliche Portalseiten leichter auffindbar, indem Sie die Indexierung und Rangfolge externer Suchmaschinen verbessern.	Erhalten Sie Einblicke, um Ihr Portal zu optimieren.	Rufen Sie Details zu Eigenschaften, SCSS-Variablen und mehr ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Weitere Informationen darüber, was in Yokohamaneu ist und was sich geändert hat, finden Sie unter Versionshinweise zu Serviceportal .
- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Community-Forum der Now Platform
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Serviceportal erkunden

Unabhängig davon, ob Sie ein Basissystemportal anpassen oder ein anwenderdefiniertes Portal entwickeln, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen, mit denen Sie ein Selfserviceportal bereitstellen können, das die Produktivität und Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter oder Kunden steigert.

Vorteile

Vorteil	Funktion	Rolle
Erstellen Sie mithilfe einer benutzerfreundlichen, modularen Anwenderoberfläche schnell ein Selfserviceportal mit einer interessanten Anwendererfahrung für Mobilgeräte.	• Serviceportal-Designer • Branding und Stile • Widgets	Entwickler

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Rolle
Ermöglichen Sie Benutzern Self-Service, wehren Sie Probleme ab, und steigern Sie die Produktivität und Zufriedenheit der Benutzer, indem Sie einfachen und sofortigen Zugriff auf Ressourcen ermöglichen.	• Servicekataloge • Knowledge Bases • Agent-Chat	Administrator
Verbinden Sie Anwender in einer leistungsstarken, verbraucherorientierten Such-Experience mit dem, was sie suchen.	AI Search	Administrator
Verbessern Sie die Indizierung und Rangfolge öffentlicher Portalseiten durch externe Suchmaschinen, um sie leichter auffindbar zu machen.	Suchmaschinenoptimierung	Administrator
Überwachen Sie Metriken und Interaktionen, um die Anwender-Experience eines Portals besser zu verstehen und Möglichkeiten zur Verbesserung zu identifizieren.	User Experience Analytics	Administrator
Steuern Sie, wer auf Ihr Portal zugreift und was sehen kann.	Sicherheit	Administrator

Das Service Portal verstehen

Serviceportal ist das modulare Framework für eine Benutzeroberfläche zum schnellen und einfachen Erstellen und Anpassen von Applikationsportalen und Dashboards für die Plattform. Entwickler und nicht-technische Administratoren werden dabei unterstützt, attraktive und ansprechende Benutzererlebnisse zu schaffen, welche die Akzeptanz wichtiger Unternehmensanwendungen seitens der Mitarbeiter fördern.

Verwendung von Serviceportal

Serviceportal ist eine Applikation, die in der Benutzeroberfläche der Plattform enthalten ist. Sie enthält jedoch eine Sichtebene, über die Sie den Großteil Ihrer Konfiguration vornehmen können. Navigieren Sie im Anwendungsnavigator zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration** um die Konfigurationsseite anzuzeigen.

Die Serviceportal Konfigurationsseite bietet einzigartige, intuitive Möglichkeiten zur Ansicht aller Elemente Ihres Portals und deren Interaktion untereinander. Auf der Konfigurationsseite können Sie während der Konfiguration der Portaleinstellungen eine Echtzeitvorschau nutzen. Verwenden Sie die einzelnen Kacheln auf der Konfigurations-Homepage, um die verschiedenen Komponenten Ihres Portals zusammenzustellen.

Wenn Sie für die Konfiguration das Plattform-Layout bevorzugen Serviceportal, haben Sie weiterhin die Möglichkeit, Ihre Portalkomponenten innerhalb der Plattform-Benutzeroberfläche zu erstellen. Die beiden Optionen sind nicht getrennt. Alles, was Sie auf der Serviceportal Konfigurationsseite erstellen, wird auch in einer Tabelle auf der Plattform-Benutzeroberfläche angezeigt.

Wer verwenden kann Serviceportal

Verschiedene Arten von Benutzern können ein Portal konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Begrenzte Codierung: Serviceportal wurde so konzipiert, dass auch Benutzer mit eingeschränkten Coding-Fähigkeiten oder Kenntnissen über die Plattformbenutzeroberfläche ein Portal einrichten können.
- ServiceNow Experten: Benutzer mit Kenntnissen über die ServiceNow Plattform können Portale erstellen, URL-Weiterleitungen einrichten und die Ansicht aller Komponenten des Portals in einer Tabelle erzeugen. Die meisten Portal-Konfigurationen können auf der Serviceportal Konfigurationsseite vorgenommen werden, aber unter bestimmten Umständen Serviceportal müssen Administratoren zusätzliche Konfigurationen möglicherweise direkt auf der Plattform vornehmen.
- Entwickler: Erweiterte Anpassungen und das Erstellen neuer Widgets sind Aufgaben für Entwickler oder Personen, die sich mit AngularJS und Twitter Bootstrap auskennen.

In allen Fällen muss der Benutzer, der ein Portal konfiguriert, über die **admin** oder **sp_admin** Rolle verfügen.

Grundlegendes Konzept

Sie sollten über Grundkenntnisse aller folgenden Komponenten verfügen, aus denen ein Portal besteht:

- Themes: Ein Theme definiert das Erscheinungsbild des gesamten Portals, kann jedoch durch andere Stil-Konfigurationen überschrieben werden.
- Seiten: Seiten steuern, wo und wie Sie Portalinhalte speichern. Seiten haben keine definierte Beziehung zu Portal-Datensätzen, sie existieren einfach.
- Widgets: Die Komponenten in Serviceportal heißen Widgets. Sie können HTML-Vorlagen, CSS, Client-Skripts, Server-Skripts und beliebige JavaScript-Abhängigkeiten verwenden, um die Funktion eines Widgets zu definieren. Aus der Sicht von AngularJS sind Widgets im Wesentlichen die Obermenge einer Angular-Direktive.
- Die meisten Daten im Service Portal werden an verschiedenen Stellen im System verwaltet.

  Wenn Sie beispielsweise ein Knowledge-Portal aufbauen möchten, sind die Daten im Service Portal vorhanden, die Wissensartikel werden jedoch in der Knowledge-Applikation erstellt und verwaltet. Dasselbe gilt für alle anderen Arten von Inhalten, die Sie nutzen möchten. Nehmen Sie sich Zeit, um zu verstehen, in welchen Tabellen die Daten enthalten sind und kontrolliert werden, mit denen Sie in Serviceportal arbeiten.

Bevor Sie beginnen

Berücksichtigen Sie vor der Konfiguration von Serviceportal Folgendes:

- Für wen erstellen Sie Ihre Website und warum?
- Welche Informationen möchten Sie in Ihrer Site aufnehmen?
- Welche mobilen Funktionen sollen die Nutzer erhalten?
- Welche Plattformanwendungen möchten Sie in Ihrem Portal verwenden?

  Sie können Teile der Plattform, wie z.B. Wissensartikel und Katalogelemente als Inhalt für Ihr Portal verwenden.

  Wenn Sie beispielsweise ein Wissensportal erstellen, wird der Inhalt in Serviceportal angezeigt, aber die Wissensartikel werden in der Wissensanwendung erstellt und verwaltet. Dies gilt auch für jeden anderen Inhaltstyp, den Sie nutzen möchten. Es ist wichtig, sich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeit zu nehmen, um die Tabellenstruktur der Daten zu verstehen und sich mit dem Inhalt vertraut zu machen.

- Wie angepasst ist Ihr Servicekatalog? Katalog-Client-Skripts und UI-Richtlinien funktionieren in Serviceportal nur, wenn sie die mobile GlideForm API benutzen. Daher müssen Sie möglicherweise einige Änderungen vornehmen.

Zusätzliche Ressourcen:

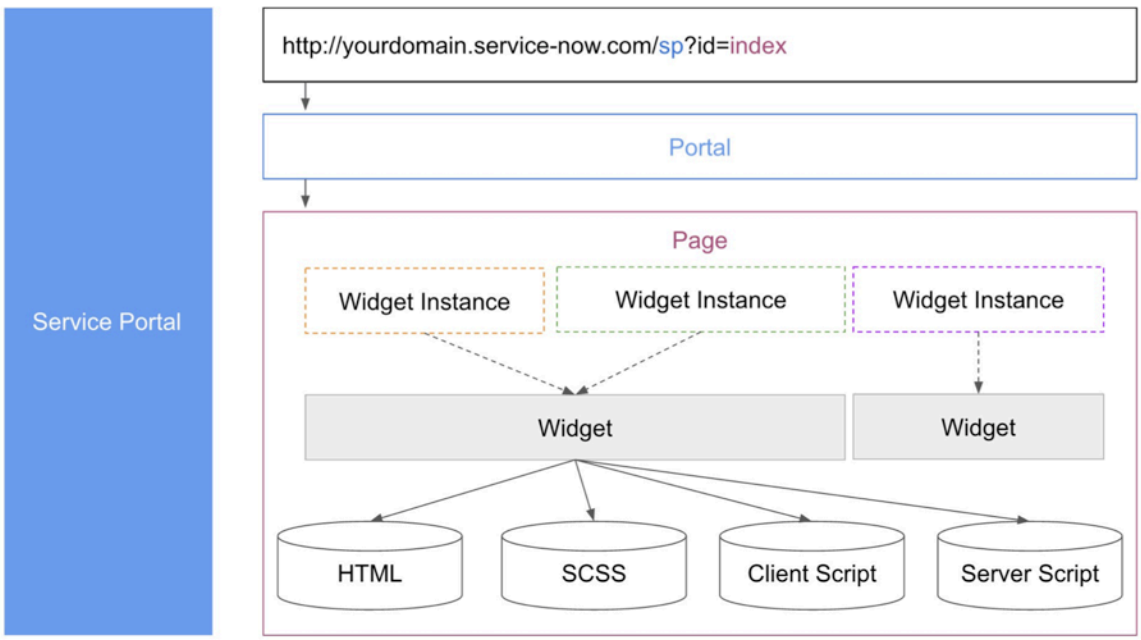
Serviceportal basiert auf mehreren bekannten Technologien. Verwenden Sie die folgenden Websites als Ressourcen, um Ihr Portal besser verstehen und konfigurieren zu können:

- Twitter Bootstrap
- CSS 3 Flexbox
- AngularJS

Kernkonzepte des Service Portals

Serviceportal besteht aus zwei Teilen: einem Framework und einem Portal. Das Framework besteht aus einer Reihe von APIs, Angular-Services, Direktiven und Tools, die beim Erstellen von Portalen nützlich sind. Das Portal ist eine Gruppe von Seiten, die durch Seiten-IDs verbunden sind.

Serviceportal Übersichtsdiagramm



Nachdem Sie eine URL eingegeben haben, verwendet das Framework das Suffix und wählt das entsprechende Portal aus, um das Theme und die Konfigurationen zu bestimmen. Dann wird die konfigurierte Standard-Portal-Homepage geladen, sofern die URL keine spezifizierte ID hat.

Jedes zu einer Seite hinzugefügte Widget wird zu einer eigenen Instanz. Eine Widget-Instanz ist im Wesentlichen die Applikation eines Widget auf einer Seite. Da Widgets mehrfach verwendet werden können und auf verschiedenen Seiten angezeigt werden, um verschiedene Aufgaben auszuführen, wird die Manifestation eines Widgets auf einer Seite als Widget-Instanz bezeichnet. Die Seite wird mit Inhalten geladen, die durch Widgets dargestellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

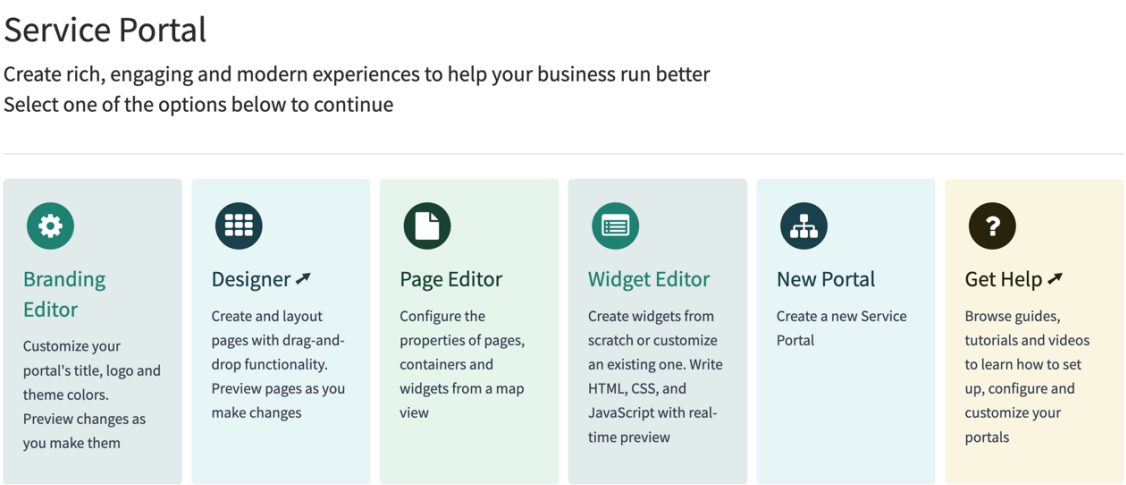
Widget-Instanzen beziehen ihre Logik aus der Basis-Widget-Vorlage, Client-Skripts, Server-Skripts und CSS, je nach Widget.

Konfigurationsseite des Service Portals

Die Serviceportal-Konfiguration ist überwiegend auf der Zielseite der Serviceportal-Konfigurationsseite erreichbar.

Greifen Sie in Ihrer -Instanz auf die Konfigurationsseite Serviceportal zu, indem Sie zu navigieren **Serviceportal** > **Konfiguration des Serviceportals**. Die Konfigurationsseite des Service Portals wird in einer neuen Registerkarte Ihres Browsers geöffnet.

Konfigurationsseite des Service Portals



Sie können auch auf die Konfigurationsseite zugreifen, indem Sie an Ihre URL „sp_config“ anhängen. Zum Beispiel `https://<Instanzname>.service-now.com/sp_config`.

Verwenden Sie jede Option auf der Serviceportal-Konfigurationsseite, um die verschiedenen Teile Ihres Portals einzurichten.

Seitennavigation in Serviceportal nach URL

Sie können über eine URL zu einem Portal oder einer Seite in Serviceportal navigieren.

Serviceportal URLs haben die folgende Struktur:

```
https://<instance>/<portal suffix>/<guest language>/<keywords>?id=<page
 id>&lang=<language>&<page parameters>
```

Element	Beschreibung
Instanz	Eindeutige, sichere Webadresse für jede Instanz. Das Standardformat ist `https://`.<instance name> .service-now.com .
Portalsuffix	Suffix für das Portal festgelegt. Beispiel: `/sp`.
Gastsprache	Die Sprach-ID der Portalsprache. Beispiel: `es` für Spanisch. Die Seite wird in der angegebenen Sprache zurückgegeben, wenn die Sprache aktiv ist und der Benutzer, der auf die Seite zugreift, ein Gastbenutzer ist.
Stichwörter	Für Menschen lesbare Schlüsselwörter, die die Suchmaschinenoptimierung (SEO) und die Klickraten für

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	öffentliche Seiten verbessern. Visuell lesbare URLs helfen Anwendern auch zu verstehen, was sie auf einer Seite für öffentliche und nicht öffentliche Seiten erwartet. Beispiel: `https://<instance> /kb/en/faq/Was-ist-ein-Cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007` . Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Seiten-URLs visuell lesbare Stichwörter hinzu.
id	Die ID der Seite, zu der innerhalb des Portalframes navigiert werden soll. Zum Beispiel: `?id=index`.
language	Die Sprach-ID der Portalsprache. Beispiel: `lang=es` für Spanisch. Die Seite wird in der angeforderten Sprache angezeigt, wenn diese Sprache aktiv ist und der Benutzer, der auf die Seite zugreift, ein Gastbenutzer oder ein authentifizierter Benutzer ist, für den keine Spracheinstellung festgelegt ist.
Seitenparameter	Einige Seiten benötigen zusätzliche Parameter, um dynamische Inhalte durch Suchen eines Datensatzes (Tabelle, sys_id) zu laden. Suchen Sie die `$sp.getParameter` -Aufrufe in einem Widget-Serverskript, um die von einem Widget verwendeten Parameter anzuzeigen. Weitere Informationen zu dieser Methode finden Sie unter GlideSPScriptable – Bereichsbezogen . Wenn Sie diese zusätzlichen Parameter nicht bei Bedarf angeben, erhalten Sie möglicherweise die Fehlermeldung `Sie sind entweder nicht autorisiert oder der Datensatz ist nicht gültig.`

Zum Beispiel könnte die URL für eine öffentliche Knowledge Base-Seite auf Spanisch in Serviceportal`https://`lauten.<instance> /sp/es/faq/Was-ist-ein-Cookie?id=kb_article&sys_id=KB0000007

Hinweis: Wenn Sie die Artikelversionsverwaltung mit dem Plugin Wissensmanagement „ – Serviceportal (com.snc.knowledge_serviceportal) verwenden, müssen Sie der URL die Versionsnummer des Artikels hinzufügen, um einen Wissensartikel im Basissystem oder in Wissensportalen zu öffnen. Anstatt beispielsweise über die URL `https://`auf einen Artikel zuzugreifen,<instance> /sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005 , müssen Sie die folgende Artikelversionsnummer angeben: `https:///`sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0 Weitere Informationen finden Sie unter Artikelversionsverwaltung .

Verweist auf eine Seiten-ID

Widgets und Widget-Instanzoptionen verweisen mithilfe der Seiten-ID auf die Seiten Serviceportal. Beispielsweise könnte ein Link zur Seite „sc_home“ in einer Widget-HTML-Vorlage wie folgt aussehen:

```
<div><a href="?id=sc_home">${Order something...}</a></div>
```

Inhaltsmanagement und Serviceportal

Serviceportal ist eine überzeugende Alternative zum Content Management System (CMS) mit einer verbesserten Benutzererfahrung. Es bietet nicht dieselbe Funktionalität wie die CMS- oder Plattform-Benutzeroberfläche. Daher müssen Benutzer, die anspruchsvolle Funktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von CMS nutzen, möglicherweise etwas Zeit in den Wechsel zu Serviceportal investieren. Dies gilt insbesondere, wenn die CMS-Implementierung komplexe und individuelle Servicekatalog-Formulare enthält.

Serviceportal Kompatibilität mit vorhandenen CMS-Sites

ServiceNow unterstützt CMS auch zukünftig in aktuellen und kommenden Releases. Ihre CMS-Sites funktionieren nach der Aktivierung von Serviceportal in Ihrer Instanz weiterhin, da CMS und Serviceportal separate Anwendungen sind.

Unterschiede zwischen Serviceportal und CMS

Serviceportal ist eine Alternative zu CMS, die auf moderneren Technologien basiert. Zu den Hauptunterschieden zählen:

Zugrunde liegende Technologie

CMS verwendet Jelly, eine nicht weit verbreitete Technologie. Serviceportal verwendet stattdessen AngularJS , serverseitiges JavaScript, HTML und CSS. Skripts, die Jelly verwenden, funktionieren in Serviceportal nicht. Um Widgets in Serviceportal zu erstellen, sind Kenntnisse von AngularJS erforderlich.

Visuelle Ebene

CMS verwendet iFrames, die schwierig zu bearbeiten sein können, in Bezug auf das Styling eingeschränkt sind und anfällig für Upgrade-Probleme sind. Alternativ ist Serviceportal eine eigenständige Anwendung, die auf Daten aus anderen Tabellen der Plattform zugreift. Dies ermöglicht eine fein abgestimmte Kontrolle über die Gestaltung und das responsive Design.

Mobile-First-Ansatz

Im Gegensatz zu CMS ist Serviceportal für eine mobile Umgebung optimiert. Aus diesem Grund gilt für die Serviceportal-Umgebung Folgendes:

- Alle in Serviceportal verwendeten Skripts können nur APIs verwenden, die in einer mobilen Umgebung unterstützt werden. Zum Beispiel werden einige APIs aus Ihren Servicekatalog-Client-Skripts möglicherweise nicht unterstützt. Eine Liste der unterstützten APIs finden Sie unter Service Portal und Client-Skripts.
- Serviceportal -Formulare unterstützen maximal zwei Spalten. Stark angepasste Servicekatalog-Formulare wie Katalogelemente und Datensatzersteller, die Container und Variablensätze verwenden, müssen in ein zweispaltiges Layout umgewandelt werden.

Überprüfen Sie vor dem Übergang zum Serviceportal die folgende Ressource: Skripting und Migration für Mobile Client GlideForm (g-Formular) .

In der folgenden Tabelle ist die Konfiguration der CMS-Kernkomponenten in Serviceportal dargestellt.

CMS- und Service Portal-Komponenten

CMS-Komponente	Serviceportal Äquivalent
Content Website	Portal
Content-Seite	Seite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMS- und Service Portal-Komponenten (Fortsetzung)

CMS-Komponente	Serviceportal Äquivalent
Content-Typen	Content-Typen verknüpfen eine Tabelle mit einer Content-Seite. In Serviceportal werden Content-Typen nicht mehr benötigt. Datensatzdaten werden mit Widgets des Basissystems abgefragt und angezeigt. Sie können Widgets zu einer beliebigen Anzahl von Serviceportal-Seiten hinzufügen. Weitere Informationen: Portal-Widgets verwenden.
Layout und Dropzonen	In Serviceportal bestehen Seiten aus Containern, Zeilen und Spalten. Weitere Informationen: Seiten.
Content-Block	Ein Content-Block besteht aus wiederverwendbarem Inhalt. In Serviceportal werden Content-Blöcke durch Widgets ersetzt. Weitere Informationen: Portal-Widgets verwenden.
Servicekatalog	Servicekatalog-Seiten werden in Serviceportal mit dem Widget „SC-Katalogelement“ dargestellt. Deshalb werden Servicekatalog-Formulare wie Katalogelemente und Datensatzersteller von Ihrer CMS-Implementierung und Serviceportal gemeinsam genutzt. Für einen stark angepassten Servicekatalog kann das Vereinfachen der Servicekatalog-Elemente und Client-Skripts aufwendig sein, damit sie wie erwartet in Serviceportal dargestellt werden. Weitere Informationen: Servicekatalog Formulare in Serviceportal.
Thema	Thema
CSS	CSS

CMS und Servicekatalog-Anpassungen

Serviceportal wird mit Basissystem-Widgets für häufige Anwendungsfälle und die Anzeige von Datensatzdaten geliefert. Obwohl es keinen direkten Migrationspfad von CMS zu Serviceportal gibt, werden möglicherweise einige Elemente, z. B. Katalogelemente oder Wissensartikel, ohne Bearbeitung wie erwartet in Serviceportal angezeigt

Weil Serviceportal jedoch in einer mobilen Umgebung unterstützt wird, müssen Sie ggf. angepasste Formulare und Skripts ändern. Dadurch stellen Sie sicher, dass die Elemente auf einem mobilen Gerät gut angezeigt werden und eine bessere Benutzererfahrung bieten. Vor dem Wechsel zu Serviceportal müssen Sie möglicherweise:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Client-Skripts umgestalten, die in Ihrem CMS/Servicekatalog verwendet werden, damit unterstützte mobile APIs und globale Objekte eingesetzt werden können. Eine Liste der unterstützten APIs finden Sie unter Service Portal und Client-Skripts.
- Widgets erstellen, um UI-Makros und andere nicht unterstützte Skripts zu ersetzen. Wenn Sie ein UI-Makro in einem Katalogelementformular verwenden und auf Werte im Formular verweisen, können Sie stattdessen die folgende Problemumgehung verwenden: Servicekatalog-Formularskripts durch Widgets ersetzen.
- Komplexe Formulare in Ihrem Servicekatalog vereinfachen, damit sie in das zweispaltige Formularlayout von Serviceportal passen.
- Berücksichtigen, welches Release die erforderliche Funktionalität unterstützt. Sie können Ihre Instanz vor dem Wechsel aktualisieren, um sicherzustellen, dass Sie über die erforderlichen Basissystemfunktionen verfügen.

Übergang von CMS zu Serviceportal .

Ihr CMS kann komplexe Formulare und Anpassungen enthalten, die nicht wie erwartet in Serviceportal dargestellt werden. In diesem Leitfaden erfahren Sie, wie Sie Ihr CMS und die Servicekatalog-Implementierung für die Einführung von Serviceportal am besten ändern, und wie sich die Umstellung auf Ihre Benutzer auswirken kann.

Wenn Sie erwägen, von CMS auf Serviceportal umzustellen, müssen Sie sich über die Auswirkungen des Wechsels zu einer mobilen Umgebung im Klaren sein. Überprüfen Sie die Skripterstellung und Migration des Mobile-Client-GlideForm (g-Formulars) .

Hinweis: Informationen zum Umleiten von CMS-Anwendern an Serviceportalfinden Sie im Artikel How to Automatisches Umleiten von Anwendern, die zu beliebigen CMS-Seiten navigieren, an das Serviceportal [KB0722455] in der Knowledge Base von Now Support.

Unterstützung und Umstellungsmaßnahmen

CMS-Komponente	Serviceportal -Unterstützung	Mögliche Umstellungsmaßnahmen
Daten suchen	Die clientseitige Komponente einer Datensuche wird in Serviceportal nicht unterstützt. Die Datensuche wird jedoch auf der Plattform angewendet, wenn ein Datensatz in Serviceportal gesendet oder aktualisiert wird.	Datensuchen werden in Serviceportal nicht übernommen, der Datensatz wird jedoch wie erwartet in der Plattform-UI aktualisiert, wenn er in Serviceportal gesendet oder aktualisiert wird. Wenn Ihr CMS nur von Anforderern verwendet wird, wirkt sich diese Einschränkung möglicherweise nicht auf Ihre Implementierung aus.
Content-Blöcke	Da Inhaltsblöcke Jelly verwenden, werden sie in nicht unterstützt Serviceportal .	In Serviceportal werden Content-Blöcke durch Widgets ersetzt. Widgets sind äußerst anpassbare Komponenten, die Datensatzdaten abfragen, Datensätze anzeigen und aktualisieren sowie Benutzereingaben erfassen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMS-Komponente	Serviceportal -Unterstützung	Mögliche Umstellungsmaßnahmen
		Die Widgets des Basissystems decken im Allgemeinen die meisten Anwendungsfälle ab. So wie Sie einer Seite in Ihrem CMS Content-Blöcke hinzufügen, können Sie mit dem Serviceportal-Designer einer Seite auch Widgets hinzufügen.
UI-Makros	Da UI-Makros Jelly verwenden, werden sie in Serviceportal nicht unterstützt.	• In Serviceportal können Sie Widgets anstelle von UI-Makros verwenden. Die Widgets des Basissystems decken im Allgemeinen die meisten Anwendungsfälle ab. Für benutzerdefinierte Lösungen können Sie jedoch neue Widgets mit AngularJS entwickeln. • Wenn Ihre Implementierung UI-Makros in Servicekatalog-Formularen enthält, die auf andere Felder oder Variablen im Formular verweisen, können Sie das Widget in eine Servicekatalog-Variable einbetten. Weitere Informationen: Servicekatalog-Formularskripts durch Widgets ersetzen.
UI-Aktionen	Alle serverseitigen UI-Aktionen werden in Serviceportal unterstützt. `setRedirectURL()`-Vorgänge werden allerdings ignoriert, weil Serviceportal-Formulare die Weiterleitung anders als die Plattform behandeln. Das Formular-Widget ignoriert alle als Client gekennzeichneten UI-Aktionen.	• Gestalten Sie alle betreffenden UI-Aktionen um, damit `setRedirectURL()`-Vorgänge entfernt werden. • Stellen Sie sicher, dass UI-Aktionen nicht als Client gekennzeichnet sind.
Katalog-Client-Skripts	Nur Optionen für die UI-Typen **Mobil/ Service Portal** und **Alle** werden unterstützt. Der UI-Typ **Desktop** wird in Serviceportal nicht unterstützt. Eine Liste der unterstützten APIs finden Sie unter Service Portal und Client-Skripts.	• Aktualisieren Sie Ihre Skripts, um nicht unterstützte Client-APIs zu entfernen. • Überprüfen Sie, ob der Skript-UI-Typ auf **Mobil/Service Portal** oder **Alle** festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMS-Komponente	Serviceportal -Unterstützung	Mögliche Umstellungsmaßnahmen
	Hinweis: Synchrone JavaScript-Aufrufe werden in Serviceportal nicht unterstützt und müssen durch asynchrone Aufrufe ersetzt werden. Zum Beispiel wird die Methode `getXMLWait()` der Klasse GlideAjaxwird in Serviceportal nicht unterstützt. Verwenden Sie stattdessen eine der folgenden, unterstützten asynchronen Methoden: • `getXML(Function callback)` • `getXMLAnswer(Function callback)` Weitere Informationen zu GlideAjax finden Sie unter GlideAjax . Um die Auswirkungen der Aktualisierung Ihres CMS für die Verwendung in einer mobilen Umgebung zu verstehen, lesen Sie den Abschnitt Skripting und Migration von Mobile-Client-GlideForm (g-Formular) .	
UI-Richtlinien	Skriptbasierte UI-Richtlinien können in Serviceportal nur unterstützte APIs verwenden. Eine Liste der unterstützten APIs finden Sie unter Service Portal und Client-Skripts.	Aktualisieren Sie Ihre Skripts, um nicht unterstützte Client-APIs zu entfernen.
Servicekatalog-Variablen	Servicekatalog-Variablen werden in Serviceportal mit folgenden Ausnahmen unterstützt: • UI-Makros und Variablentypen der UI-Seiten werden nicht unterstützt. • Validierungsskripts für Variablen werden nicht unterstützt. Unterstützte Validierungsarten: ◦ Das Feld **Obligatorisch** im Variablenformular. ◦ Schreibgeschützte Variablen. ◦ Alle Felder auf der Registerkarte **Verfügbarkeit** des Variablenformulars.	• Wenn Sie ein Widget in ein Katalogelementformular einbetten, können Sie den Variablentyp „UI-Makro“ verwenden. Weitere Informationen: Servicekatalog-Formularskripts durch Widgets ersetzen. • Wenn Sie eine Variable mit Anmerkungen verwenden, testen Sie Ihre Katalogelemente in Serviceportal, um sicherzustellen, dass der Hilfetext wie erwartet angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMS-Komponente	Serviceportal -Unterstützung	Mögliche Umstellungsmaßnahmen
	• Die Standardgröße von Variablen wird nicht unterstützt. • Das Erweitern und Reduzieren von Hilfetext wird nicht unterstützt. Vielmehr werden die Felder **Hilfetext** und **Anweisungen**, die auf der Registerkarte „Anmerkungen“ im Variablenformular definiert sind, immer erweitert. Das **Hilfe-Tag** wird nicht angezeigt. • Die Listensammler-Variable wird als Auswahlliste anstelle eines Slushbucket in Serviceportal angezeigt.	
Bestellleitfäden	Bestellleitfäden in Serviceportal verwenden das Widget „Bestellleitfaden“.	Große Bestellleitfäden verursachen möglicherweise Leistungsprobleme in Serviceportal. Bei großen Bestellleitfäden können Sie: • Sie in mehrere Bestellleitfäden aufteilen. • Die in den Bestellleitfäden verwendeten Variablen vereinfachen. • Als temporäre Lösung können Sie das Servicekatalog-Element mit einem iFrame rendern. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog Formulare in Serviceportal.
Datensatzersteller	Datensatzersteller werden in Serviceportal mit den folgenden Unterschieden verwendet: • Die Sortierreihenfolge für Katalogelemente wird in Datensatzerstellern nicht berücksichtigt. • Datumswerte berücksichtigen keine Zeitzone, wenn der Datensatzersteller einen Datensatz sendet.	Testen Sie alle in Serviceportal verwendeten Datensatzersteller, um sicherzugehen, dass sie sich wie erwartet verhalten.
Anmeldeszenarien und Weiterleitungen	In CMS haben Sie die Skripteinbindung „CMSEntryPage“ verwendet, um Anmeldeszenarien zu definieren. Serviceportal verwendet stattdessen die Skripteinbindung	Definieren Sie in Serviceportal das Anmeldeverhalten, indem Sie die Skripteinbindung „SPEntryPage“ ändern und die Systemeigenschaften festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CMS-Komponente	Serviceportal -Unterstützung	Mögliche Umstellungsmaßnahmen
	„SPEntryPage“ und die zugehörigen Systemeigenschaften, um Anmeldeszenarien zu definieren. Weiterleitungen werden in Serviceportal nicht unterstützt.	Weitere Informationen finden Sie unter Single Sign-On, Anmeldungen und URL-Weiterleitungen.
Servicekatalog -Formulare	Servicekatalog -Formulare wie Katalogelemente und Datensatzersteller werden in Widgets in einem zweispaltigen Layout dargestellt. Komplexe Formulare werden möglicherweise nicht wie erwartet angezeigt. • Nur die Containereinstellungen der obersten Ebene werden berücksichtigt. Wenn sich andere Container im Container der obersten Ebene befinden, werden diese als einzelne Spalte dargestellt. Wenn sich in diesen zusätzlichen Containern Containeraufteilungen oder verschachtelte Container befinden, werden diese als einzelne Spalte dargestellt. Ein Container der obersten Ebene ist keinem anderen Container untergeordnet. • Es können maximal zwei Spalten in Serviceportal eingefügt werden. Wenn Ihre Implementierung Formulare mit mehr als zwei Spalten enthält, werden die Felder in Serviceportal in zwei Spalten umstrukturiert. • Variablensätze werden als Container behandelt. Alle zuvor aufgeführten Regeln gelten für Variablensätze sowie für alle darin enthaltenen Container. • Die Standardgröße von Variablen wird in Serviceportal nicht unterstützt.	• Vereinfachen Sie komplexe Formulare in Ihrem Servicekatalog. • Als temporäre Lösung können Sie das Servicekatalog-Element mit einem iFrame rendern. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog Formulare in Serviceportal.
Einkaufswagen	Serviceportal enthält ein Einkaufswagen-Widget des Basissystems.	Verwenden Sie das Einkaufswagen-Widget.

Unterstützte Funktionen in Service Portal

Serviceportal ist eine alternative Präsentations-Layer für die Plattform. Daher werden nicht alle Funktionen der Plattform auf Serviceportal erweitert. Betrachten Sie Ihre vollständige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung und die Fähigkeiten von Serviceportal bevor Sie erhebliche Investitionen tätigen.

Wird derzeit nicht unterstützt

Domänentrennung auf den Ebenen 1–3. Serviceportal bietet jedoch Unterstützung für Domain Separation auf der Ebene **„Nur Daten“**. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsunterstützung für Domain Separation und Domain Separation und Serviceportal.

Keine zu unterstützenden Pläne

- @Nennungen
- Clickthrough/Pop-ups
- Eingebetteter HTML-Code außerhalb von HTML-Feldern
- Eingebettete Listen
- UI-Makros
- Formatierer
- UI-Aktionen markiert als **Client**
- Verschachtelte Container-Katalogvariablen
- Umfrageassistenten
- OpenFrame

Servicekatalog Formulare in Serviceportal

Servicekatalog-Formulare werden innerhalb von Serviceportal-Widgets in einem zweispaltigen Layout dargestellt. Komplexe Formulare werden möglicherweise nicht wie erwartet angezeigt.

Empfehlungen für das Erstellen von Servicekatalog-Formularen

Befolgen Sie beim Erstellen skalierbarer Formulare, die in beiden Anwendungen verwendet werden können, die nachstehenden Empfehlungen:

- Erstellen Sie einfache Formulare. Da Formulare mit mehreren Containern, Variablensätzen und Client-Skripts nicht immer wie erwartet in Serviceportal angezeigt werden, sollten Formulare so kurz wie möglich sein, um Konvertierungs- und Debuggingprobleme zu vermeiden.
- Berücksichtigen Sie die mobile Umgebung. Die Unterstützung für Katalog-Client-Skripts oder Katalog-UI-Richtlinien ist die gleiche wie in der mobilen Umgebung. Überprüfen Sie die folgende Ressource: Skripting und Migration für Mobile-Client-GlideForm (g-Formular) .

Formularwiedergabe in Service Portal

Container und Variablensätze in Servicekatalog-Formularen werden bei der Implementierung in Serviceportal in ein zweispaltiges Layout umgewandelt. Servicekatalog-Formulare werden in Serviceportal entsprechend den folgenden Regeln dargestellt:

- Nur die Containereinstellungen der obersten Ebene werden berücksichtigt. Wenn sich andere Container im Container der obersten Ebene befinden, werden diese als einzelne Spalte dargestellt. Wenn sich in diesen zusätzlichen Containern Containeraufteilungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder verschachtelte Container befinden, werden diese als einzelne Spalte dargestellt. Ein Container der obersten Ebene ist keinem anderen Container untergeordnet.

- Es können maximal zwei Spalten in Serviceportal eingefügt werden. Wenn Ihre Implementierung Formulare mit mehr als zwei Spalten enthält, werden die Felder in Serviceportal in zwei Spalten umstrukturiert.
- Variablensätze werden als Container behandelt. Alle zuvor aufgeführten Regeln gelten für Variablensätze sowie für alle darin enthaltenen Container.
- Die Standardgröße von Variablen wird in Serviceportal nicht unterstützt.

Bei anderen Formularen auf der Plattform bestimmt die Ansicht, wie das Formular in Serviceportal angezeigt wird. Bei Basissystemtabellen wird das Formular im Serviceportal mithilfe der Tabellenformularansichten **des Serviceportals** geöffnet.

Beispiele für Layout-Konvertierungen

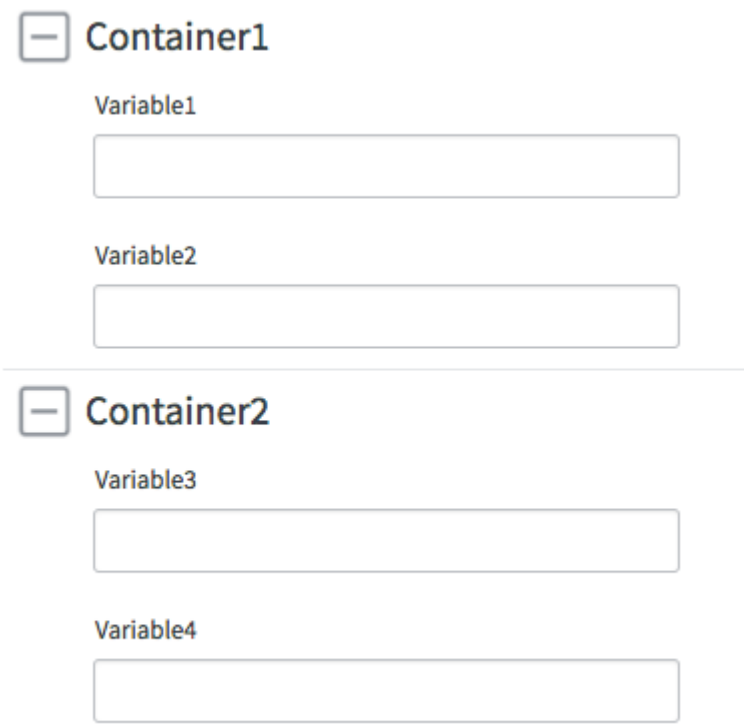
Die folgenden Beispiele zeigen, wie Servicekatalog-Formulare in Serviceportal angezeigt werden.

Einspaltiges Formular

Ein Servicekatalog-Formular mit:

- Zwei Containern
- Einem einspaltigen Layout

Servicekatalog -Formular



In Serviceportal wird das einspaltige Layout wie erwartet dargestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

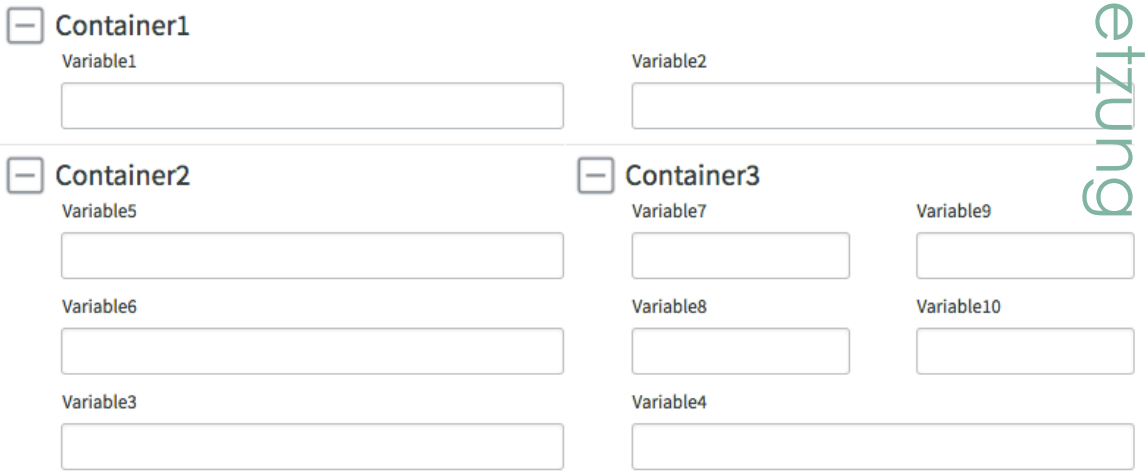
Ergebnis in Service Portal

Zweispaltiges Layout mit Untercontainern

Ein Servicekatalog-Formular mit:

- Einem Container mit zweispaltigem Layout
- Einem Untercontainer mit einspaltigem Layout
- Einem Untercontainer mit zweispaltigem Layout

Servicekatalog -Formular

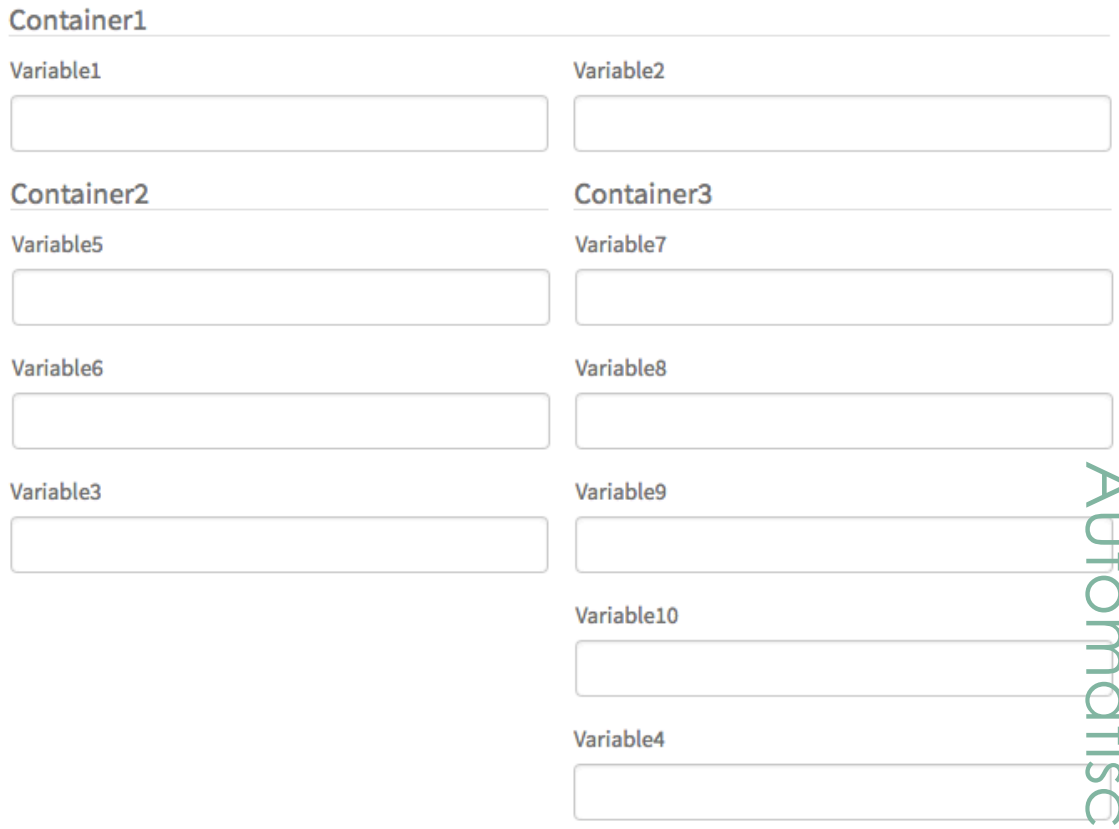


In Serviceportal wird die zweispaltige Layouteinstellung des Untercontainers ignoriert. Der Untercontainer wird als einzelne Spalte dargestellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis in Service Portal



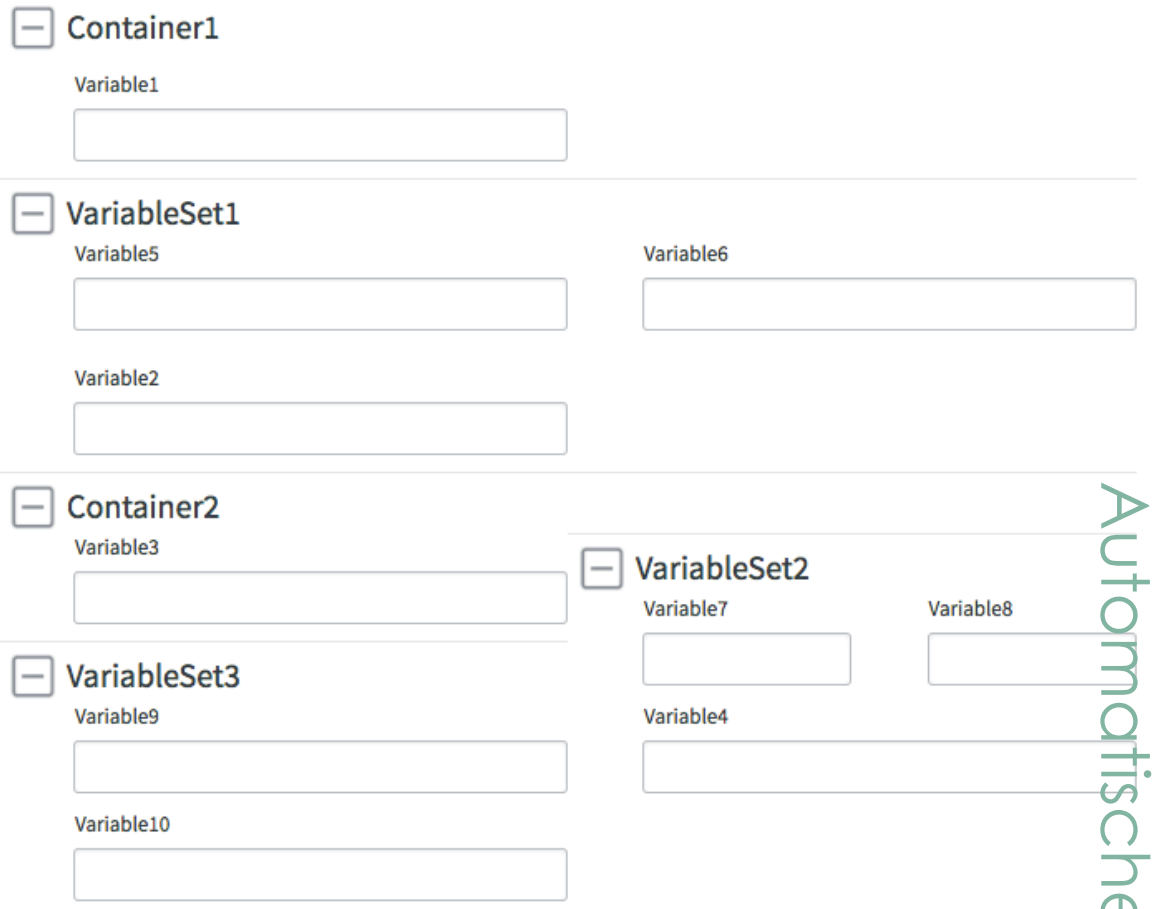
Zweispaltiges Layout mit Variablensätzen und Untercontainern

Ein Servicekatalog-Formular mit:

- Containern mit ein- und zweispaltigem Layout
- Variablensätzen mit zweispaltigem Layout in Containern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog -Formular

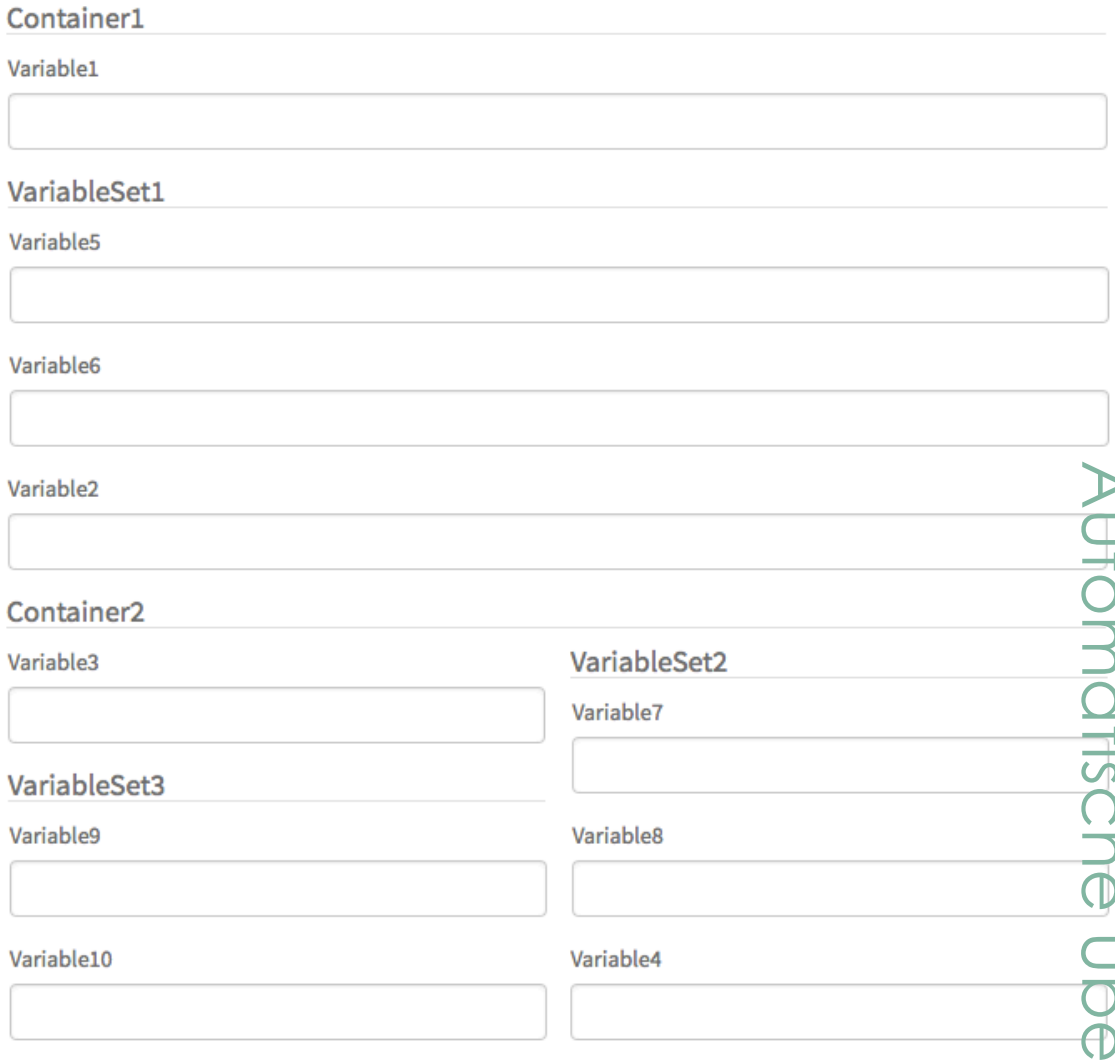


In Serviceportal werden die zweispaltigen Layouteinstellungen der Variablensätze ignoriert, wenn sie sich in einer Containerspalte befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis in Service Portal



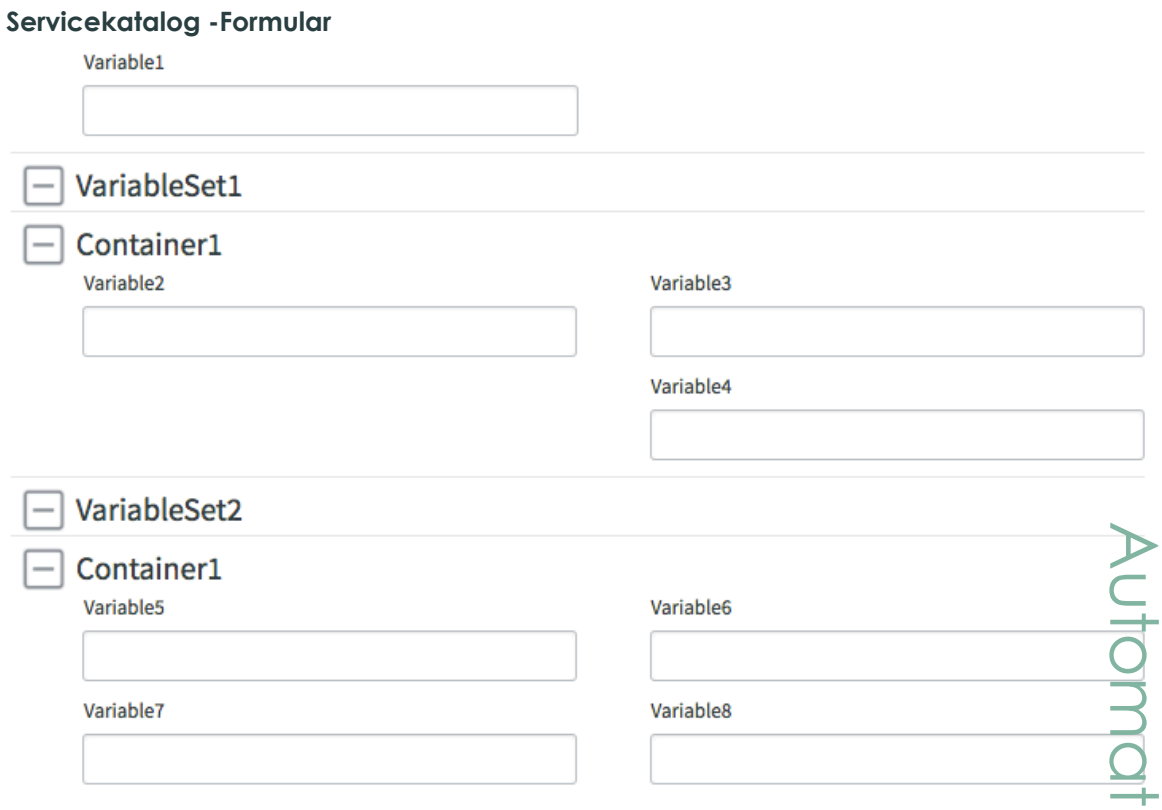
Container innerhalb von Variablensätzen

Ein Servicekatalog-Formular mit:

- Variablensätzen mit einspaltigem Layout
- Einem Container mit einem einspaltigen Layout, dessen Container innerhalb eines einspaltigen Variablensatzes aufgeteilt ist
- Einem Container mit zweispaltigem Layout innerhalb eines einspaltigen Variablensatzes

Automatische Übersetzung

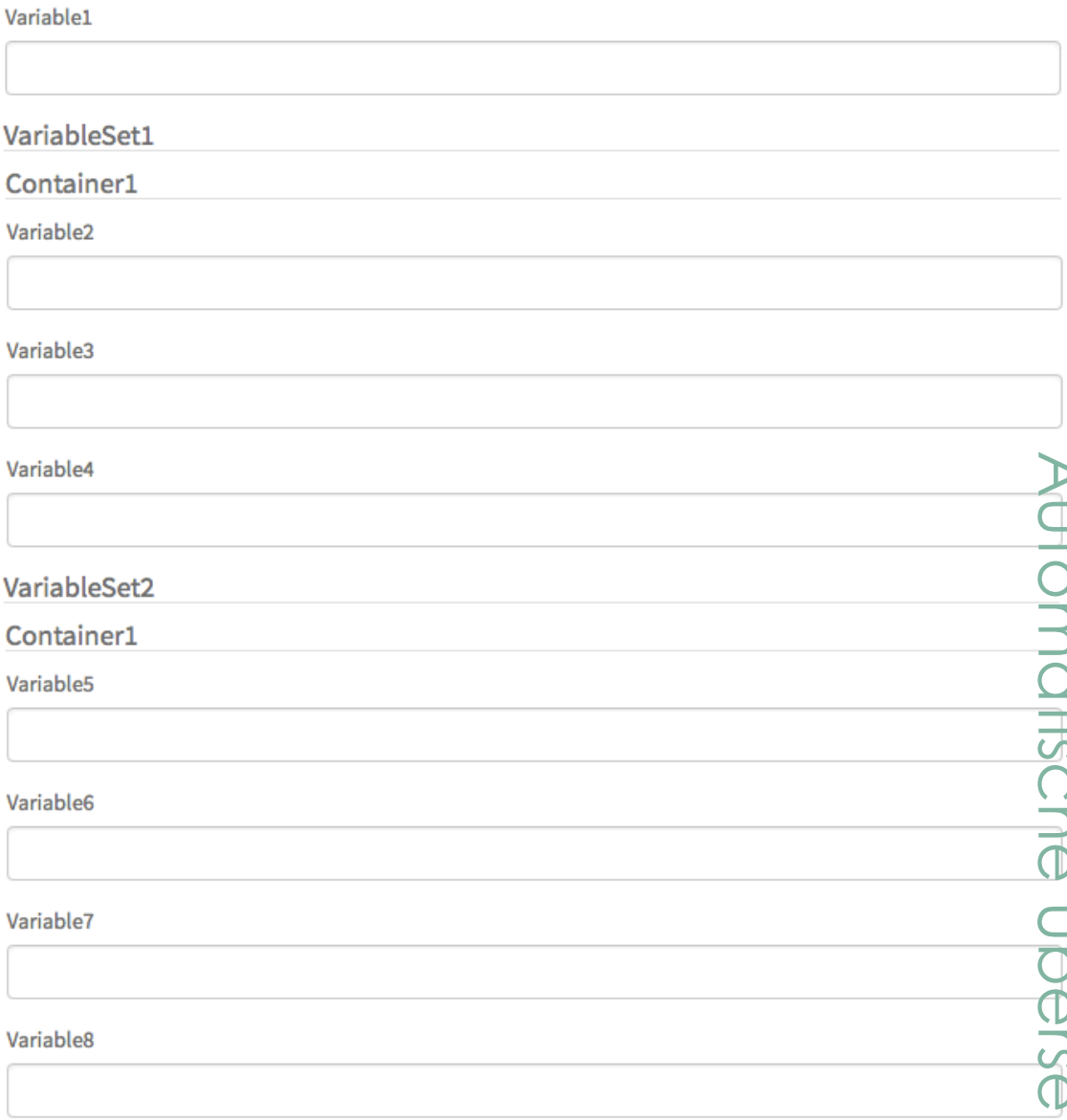
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In Serviceportal werden die Containeraufteilungen und zweispaltigen Containereinstellungen ignoriert, wenn sie sich in einem einspaltigen Variablensatz befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis in Service Portal



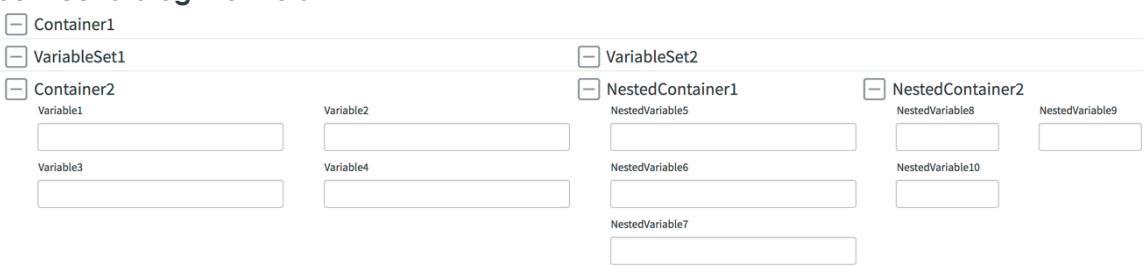
Automatische Übersetzung

Verschachtelte Container

Ein Servicekatalog-Formular mit:

- Containern, die Variablensätze enthalten
- Variablensätzen, die verschachtelte Container enthalten

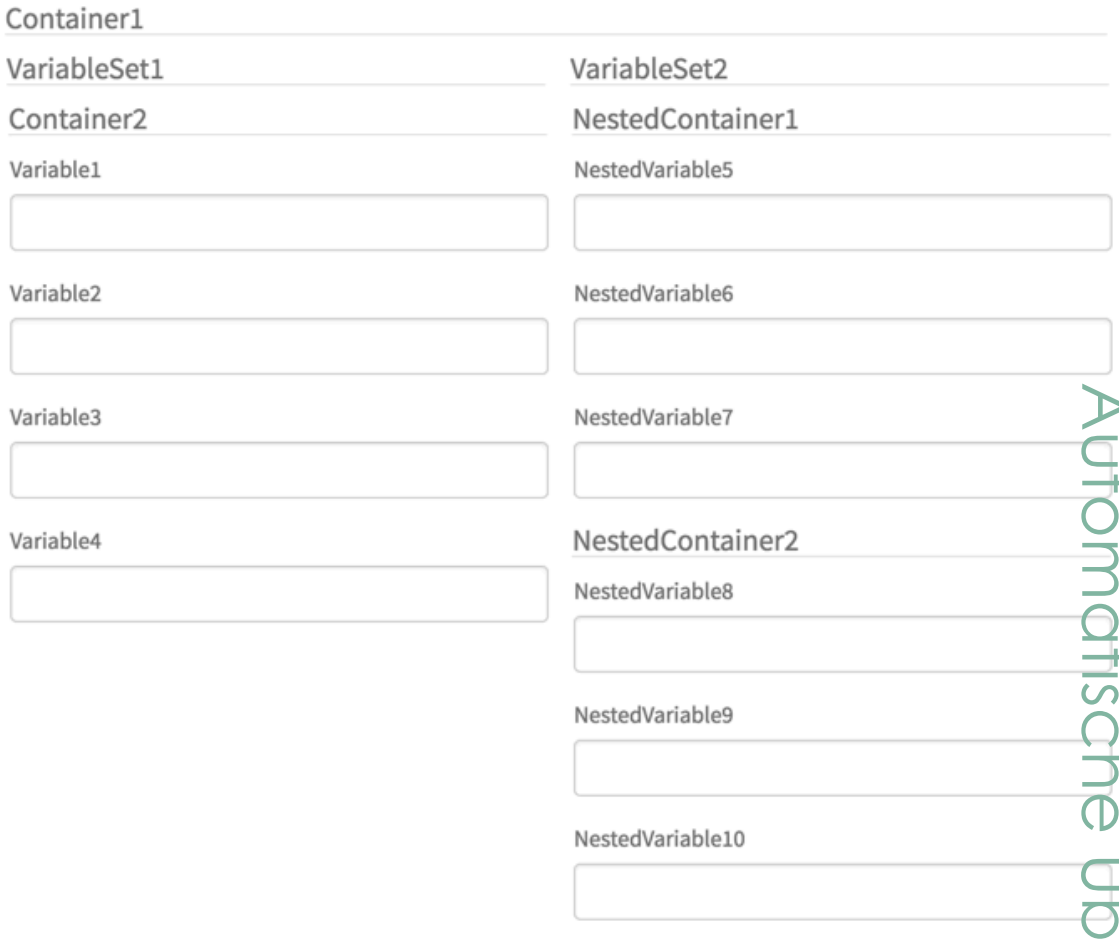
Servicekatalog -Formular



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Serviceportal wird die Formatierung verschachtelter Container ignoriert und einspaltig angezeigt.

Ergebnis in Service Portal



Komplexe Formulare in Serviceportal mit einem iFrame darstellen

Weil komplexe Formulare nicht wie erwartet in Serviceportal angezeigt werden, können Sie Katalogelemente, Datensatzersteller und Bestellleitfäden in Serviceportal mit einem iFrame rendern. Diese Problemumgehung ist zusätzlich zur Vereinfachung komplexer Servicekatalog-Formulare eine temporäre Lösung, damit Serviceportal wie erwartet funktioniert.

Beim Rendern von Elementen in einem iFrame in Serviceportal gelten die folgenden Einschränkungen:

- Bei Katalogelementen und Datensatzerstellern ist das Anhangsymbol nicht sichtbar. Daher können Benutzer während der Übermittlung keine Dateien anhängen. Zur Umgehung dieses Problems fügen Sie Ihrem Formular die Schaltfläche „Anhang“ hinzu.
- Durchklicken für das Hoverover-Symbol ist nicht verfügbar.
- Formulare sind nicht für eine mobile Umgebung optimiert.

Weitere Informationen finden Sie im Beitrag Servicekatalog im Serviceportal in der ServiceNow Community.

Hinweis: Nehmen Sie Änderungen in einer Testumgebung vor, ehe Sie Ihre Produktionsinstanz aktualisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Portal und Client-Skripts

Sie können Client-Skripts und Katalog-Client-Skripts in Serviceportal verwenden, wenn der UI-Typ auf **Mobile / Service Portal** oder **Alle** festgelegt ist. Im Gegensatz zu einem Widget-Client-Controller werden Client-Skripts und Katalog-Client-Skripts mit dem Formular-Widget und SC-Katalogelement-Widget verwendet.

Bevor Sie ein Skript als **Mobile/Service Portal** oder **Alle** kennzeichnen, stellen Sie sicher, dass Sie nur die mobilen APIs verwenden. Das Festlegen eines Client-Skripts auf **Mobile** stellt nicht sicher, dass es funktioniert. Es zeigt einfach an, dass das Skript durch die mobile App oder von Serviceportal versucht wird. Viele Ihrer vorhandenen Client-Skripts können auf **Alle** festgelegt werden, solange die API-Aufrufe von der mobilen Client-Skripting-Umgebung unterstützt werden.

Die Themen in diesem Abschnitt erfordern fortgeschrittenes Coding-Wissen und ein Verständnis von Serviceportal APIs.

Desktop- gegenüber mobiler Laufzeit überprüfen

Sie möchten möglicherweise ein Client-Skript kennzeichnen, das sowohl auf dem Desktop als auch mobil kompatibel ist, das Verhalten jedoch von der Laufzeit abhängig ist. Sie können dieses Skript verwenden:

```
if (window === null)
  // Write your mobile compatible code here
else
  // Write your desktop compatible code here
```

Nicht unterstützte Client-Skripting-Globals

Die folgenden Globals und APIs sind in Client-Skripts und Katalog-Client-Skripts, die in Serviceportal verwendet werden, nicht verfügbar:

- $
- $$
- $j
- Angular
- Kontrolle
- Dokument
- jQuery
- Fenster

Hinweis: Widget-Client-Controller sind vollständige Angular-Controller und unterliegen nicht den hier nicht unterstützten Client-Skript-Globals. Verwenden Sie nach Bedarf jQuery und Angular.

Eingebettete Widgets & g_form

Bei Verwendung des Servicekatalog-Variablentyps **Makro** und **Makro mit Bezeichnung** können Sie ein Widget auswählen, das in ein Katalogelementformular eingebettet werden soll. Innerhalb des Client-Controllers für das eingebettete Widget können Sie auf das Feldobjekt und die Instanz des Katalogelements g_form zugreifen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- `$scope.page.field`
- `$scope.page.g_form()`

Example: Mit verwendete Client-Skripts Serviceportal

Mit *`g_list`* global können Sie den Filter eines Glide-Listenelements oder einer Listensammlervariablen festlegen. Verwenden Sie diese API anstelle der g_filter-API für Desktop-Clients-Skripts.

```
function onLoad() {
  var myListCollector = g_list.get("my_list_collector");
  myListCollector.reset();

 myListCollector.setQuery("active=true^category=8c7b22230b402200b0b02c631
7673a62");
  myListCollector.addItem('3a700d39af5f4fc0aab978df90f4c692', 'Power
 Supply');
  myListCollector.addItem('1cb93419a3a248318da8f814140b42f6',
 'Backpack');
}
```

„g_service_catalog" ist nur in Serviceportal -Servicekatalogelement-Skripts verfügbar. Verwenden Sie diese API, um zu ermitteln, ob Ihr Katalogelementskript als Teil eines Bestelltleitfadens oder als eigenständiges Produkt ausgeführt wird.

```
function onLoad() {
  if (window) // if CMS, don't run this
   return;

   // g_service_catalog api for Service Portal and Mobile
   var isOrderGuide = g_service_catalog.isOrderGuide();
   g_form.setValue("is_order_guide", isOrderGuide ? "Yes!" : "Nope :(");
}
```

Unterstützte Client-Skripttypen und APIs

Einige Client-Skripte werden in Serviceportal nicht unterstützt. Für andere Benutzer muss ein UI-Typ auf **Alle** oder **Mobile / Service Portal** festgelegt sein. Bei Verwendung eines Client-Skripts im Serviceportal können nur in einer mobilen Umgebung unterstützte clientseitige APIs verwendet werden.

Unterstützung für Client-Skripts in Serviceportal

Client-Skript	Beschreibung
Katalog-Client-Skript	Serviceportal erfordert, dass das Feld **UI-Typ** auf **Alle** oder **Mobile/ Serviceportal**festgelegt wird. Clientskripts, die als **Desktop** markiert sind, verlassen sich auf ältere APIs, die in nicht Serviceportal unterstützt werden. Bevor Sie ein Skript als Mobil/Service Portal bzw. „Alle“ kennzeichnen, stellen Sie sicher, dass Sie nur unterstützte clientseitige APIs verwenden.
Validierungsskripte	Serviceportal erfordert, dass das Feld **UI-Typ** auf **Alle** oder **Mobile/ Serviceportal**festgelegt wird. Clientskripts, die als **Desktop** markiert sind, verlassen sich auf ältere APIs, die in nicht Serviceportal unterstützt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Client-Skript	Beschreibung
	werden. Bevor Sie ein Skript als Mobil/Service Portal bzw. „Alle“ kennzeichnen, stellen Sie sicher, dass Sie nur unterstützte clientseitige APIs verwenden. Überprüfen Sie die Benutzereingabe in einem bestimmten Feldtyp mit einem Validierungsskript. Bei neuen Instanzen umfasst Serviceportal standardmäßig XML-, Skript-, Skript- (Einfach-), E-Mail- und Versionsüberprüfungsskripts. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, sind die mobile und die Serviceportal-Version nicht standardmäßig aktiv. Sie müssen die mobile und Serviceportal-Version des Validierungsskripts zur Überprüfung der Benutzereingaben in Serviceportal aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Validierungsskripts für das Serviceportal aktivieren. **Hinweis:** Verwenden Sie das globale Objekt g_ui_scripts, um ein UI-Skript innerhalb eines Validierungsskripts aufzurufen. Weitere Informationen finden Sie unter GlideUIScripts. Vergewissern Sie sich, dass im UI-Skript das Feld **Global** auf false und der **UI-Typ** auf Mobile / Serviceportal oder Alle eingestellt sind.
UI-Skripts	Serviceportal erfordert, dass das Feld **UI-Typ** auf **Alle** oder **Mobile/ Serviceportal**festgelegt wird. Clientskripts, die als **Desktop** markiert sind, verlassen sich auf ältere APIs, die in nicht Serviceportal unterstützt werden. Bevor Sie ein Skript als Mobil/Service Portal bzw. „Alle“ kennzeichnen, stellen Sie sicher, dass Sie nur unterstützte clientseitige APIs verwenden.
UI-Aktionen	Alle serverseitigen UI-Aktionen werden in Serviceportal unterstützt, obwohl setRedirectURL() Vorgänge ignoriert werden, weil die Weiterleitung in Serviceportal Formularen anders als in der Plattform behandelt wird. Das Formular-Widget ignoriert alle als **Client** markierten UI-Aktionen.
UI-Richtlinien	Wird unterstützt, obwohl Sie nur deklarative UI-Richtlinien verwenden sollten. Vermeiden Sie Skripting, es sei denn, das Ergebnis kann nicht über den Condition Builder erreicht werden.
UI-Makros	Wird nicht unterstützt, weil UI-Makros Jelly verwenden.
Formatierer	Wird nicht unterstützt, weil Formatierer Jelly verwenden.

Unterstützte clientseitige APIs

Unterstützte Client-Skripting-APIs für die Verwendung in Client-Skripts onLoad, onChange und onSubmit.

Ausführliche Informationen zu Klassen und Methoden finden Sie in der Client-API-Referenz .

Klasse	Verfügbare Methoden
g_form	• addDecoration(fieldName, icon, title) • addErrorMessage(message)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Verfügbare Methoden
	• addInfoMessage(message) • addOption(fieldName, value, label, index) • clearOptions(fieldName) • getActionName() • getBooleanValue(fieldName) • getDecimalValue(fieldName) • getEncodedRecord() • getFieldNames() • getIntValue(fieldName) • getLabel(fieldName) • getReference(fieldName, callback) • getRelatedListNames() • getSectionNames() • getSysId() • getTableName() • getValue(fieldName) • hasField(fieldName) • hideAllFieldMsgs(type: "info | error") • hideErrorBox(fieldName) • hideFieldMsg(fieldName, clearAll) • hideRelatedList(listTableName) • hideRelatedLists() • isMandatory(fieldName) • isNewRecord() • isReadOnly(fieldName) • isVisible(fieldName) • removeDecoration(fieldName, icon, title) • removeOption(fieldName, value) • save() • serialize(onlyDirtyFields) • setFieldPlaceholder(fieldName, placeholder) • setLabel(fieldName, label) • setMandatory(fieldName, isMandatory) • setReadOnly(fieldName, isReadOnly) • setSectionDisplay(sectionName, isVisible) • setValue(fieldName, value, displayValue) • setVisible(fieldName, isVisible) • showErrorBox(fieldName, message, scrollForm)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Verfügbare Methoden
	• showFieldMsg(fieldName, message, type: "info | error", scrollForm) • showRelatedList(relatedTableName) • showRelatedLists() • submit(submitActionName) **Hinweis:** Die Verwendung der `variables.var_name` Notation mit der API g_form wird in Serviceportal nicht unterstützt. g_form als globales Objekt kann nicht in einem Widget-Client-Controller oder in einem UI-Skript verwendet werden.
g_list	• get(fieldName) • addItem(value, displayValue) • removeItem(value) • reset() • setQuery (queryString) • setDefaultOperator(operator) • getDefaultOperator()
g_service_catalog	isOrderGuide()-
GlideAjax	• addParam (name, value) • getParam (name) • getXML(callback) • getXMLAnswer(callback) • getJSON(callback) • setErrorCallback(errorCallback) • getURL() • getParams() • execute() • successCalback(data, status, xhr) • errorCallback(xhr) • setScope(scope)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Verfügbare Methoden
	Hinweis: • Da die mobile Plattform keine synchronen GlideAjax-Aufrufe zulässt, funktioniert die Methode getXMLWait() in einem GlideAjax-Aufruf in Serviceportal nicht. Verwenden Sie stattdessen einen der asynchronen Aufrufe, z. B. getXML(Function callback) oder getXMLAnswer(Function callback). • GlideAjax kann nicht in einem Widget-Client-Controller verwendet werden.
GlideRecord	• addQuery(encodedQuery) • addQuery(fieldName, operator, value) • getEncodedQuery() • get(id) • getTableName() • hasNext() • insert(callback) • gotoTop() • next() • loadRow(rowObj) • getValue(fieldName) • setValue(fieldName, value) • isDotWalkField(fieldName) • addOrderBy(fieldName) • setDisplayFields(fieldNames) • query(callback) • setRows(rowsArray) • setTableName(tableName) • setLimit(maxInt) • getLimit()
i18NV3	getMessage(String messageKey, Funktionsrückruf)

Antivirus-Scanning in Serviceportal

Zeigen Sie den Integritätsstatus von Dateianhängen in Serviceportal an. Antivirus-Scanning scannt Dateien in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachments] standardmäßig. Wenn sie von einer Serviceportal-Seite aus angezeigt werden, sind Anhänge abhängig von ihrem Integritätsstatus möglicherweise nicht zum Herunterladen verfügbar.

Hinweis: Antivirus-Scanning ist eine Funktion Now Platform von . Weitere Informationen finden Sie unter Antivirus-Scanning .

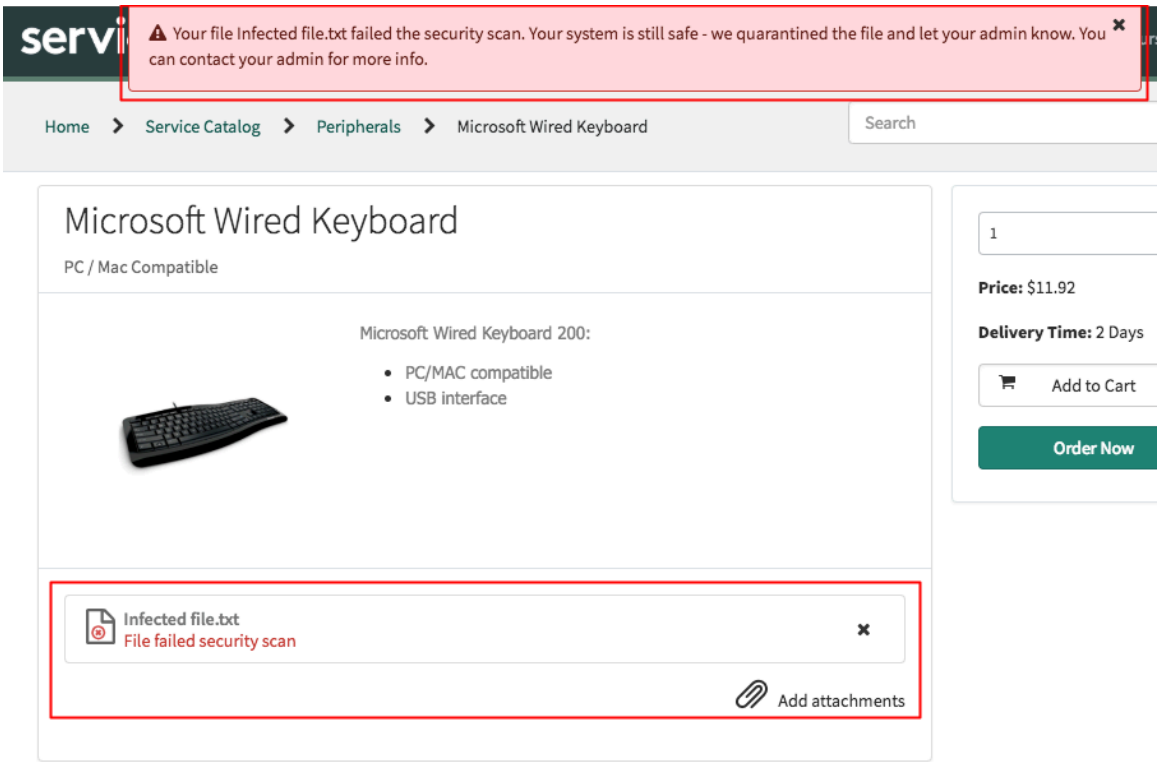
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Szenarien werden gescannt

Überprüfen Sie diese Scan-Szenarien, um zu verstehen, wie Antivirus-Scanning mit Anhängen in Serviceportalinteragiert.

Eine Datei hochladen

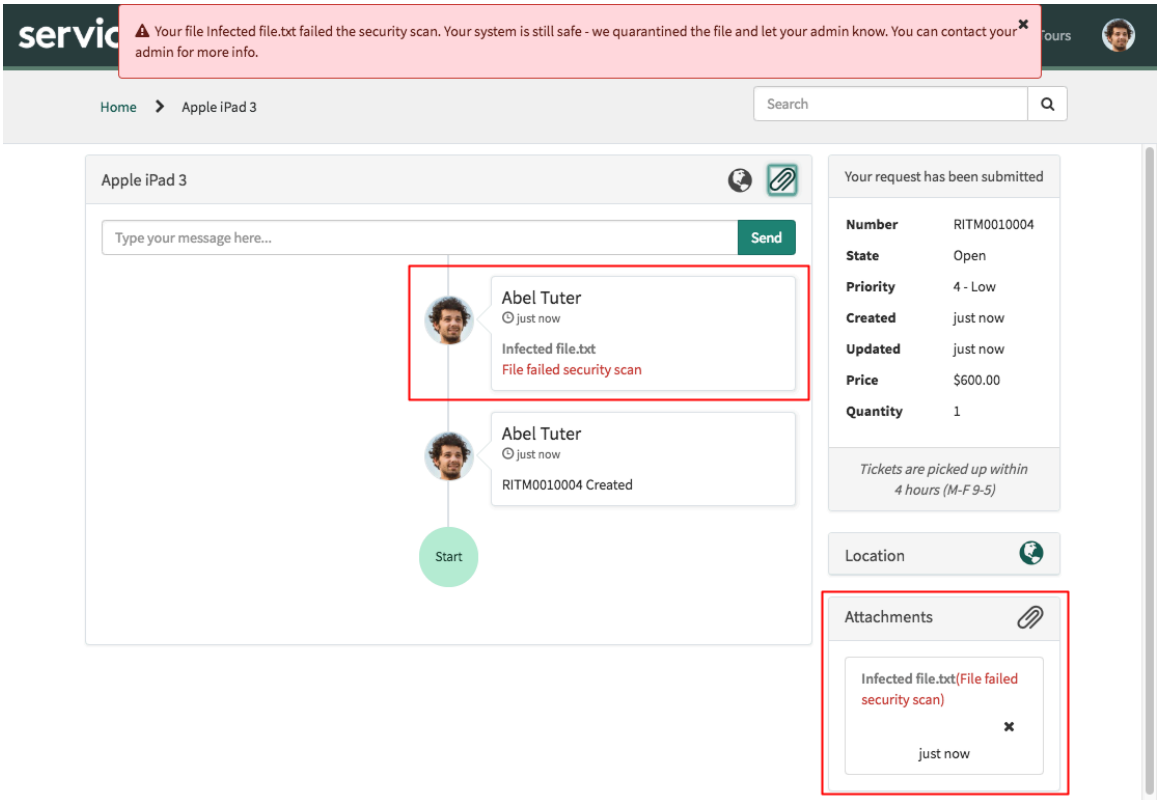
1. Ein Benutzer lädt eine infizierte Datei in einen Datensatz in Serviceportalhoch.
2. Das System scannt die Datei, verschiebt sie in die Quarantäne und zeigt eine Meldung an. Die Datei steht nicht zum Download zur Verfügung.



Wenn Sie den Datensatz auf der Seite „Ticketformular“ anzeigen, wird die Miniaturansicht nicht angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

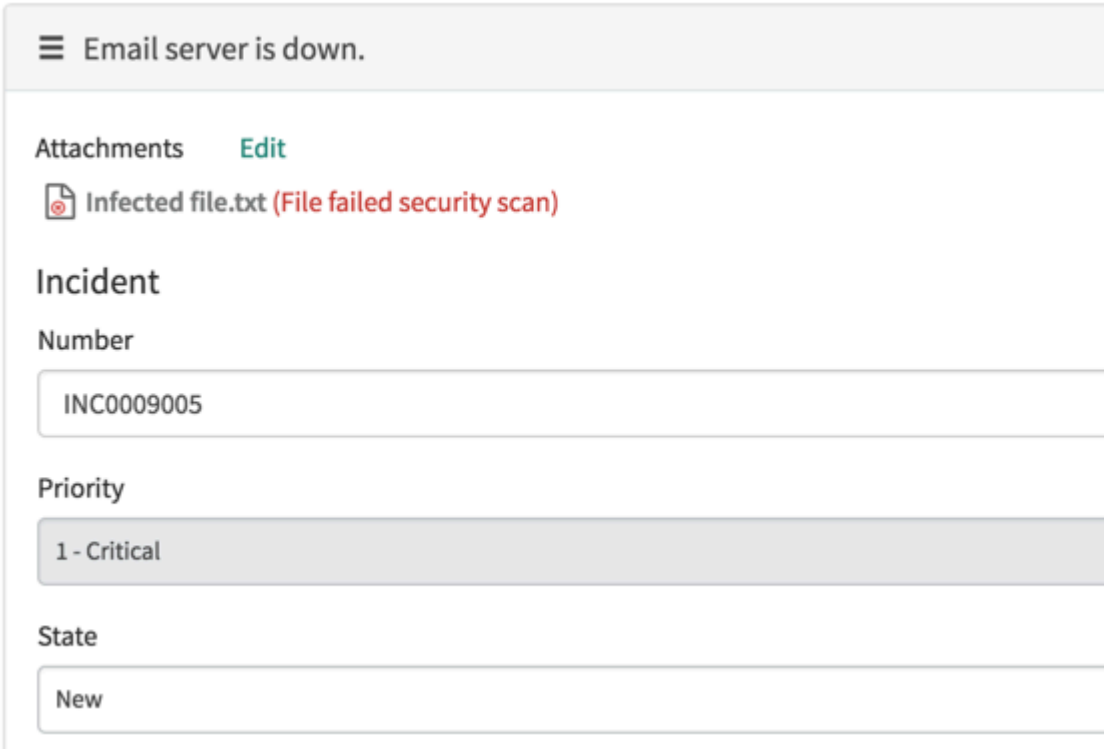


3. Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer und den Antivirus-Administrator.

Laden Sie eine Datei herunter

1. Ein Anwender öffnet einen Datensatz mit einem Anhang in Serviceportal.
2. Das System scannt die Datei und verschiebt sie in die Quarantäne. Die Datei steht nicht zum Download zur Verfügung. Wenn Sie den Datensatz auf der Seite „Ticketformular“ anzeigen, wird die Miniaturansicht nicht angezeigt.
3. Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer und den Antivirus-Administrator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zeigen Sie eine Datei an

1. Ein Benutzer öffnet einen Datensatz mit einem infizierten Anhang.
2. Die Datei steht nicht zum Download zur Verfügung. Wenn Sie den Datensatz auf der Seite „Ticketformular“ anzeigen, wird die Miniaturansicht nicht angezeigt.

Serviceportal konfigurieren

Planen und richten Sie ein Selfserviceportal für Ihre Mitarbeiter oder Kunden ein.

Konfiguration – Übersicht

Die folgende Liste bietet einen allgemeinen Überblick über den Workflow für die ersten Schritte bei der Konfiguration eines Portals. Es kann jedoch Anwendungsfälle geben, in denen es besser ist, diese Schritte in einer anderen Reihenfolge auszuführen.

1. Upgrade des Serviceportals

   Wenn Sie von einem früheren Release aktualisiert haben, müssen Sie möglicherweise zusätzliche Aufgaben ausführen, um die neuen oder aktualisierten Funktionen in Serviceportalzu nutzen.

2. Erstellen Sie ein neues Portal, oder aktualisieren Sie ein Basissystemportal

   Ein Portal ist die Engine, die alle Verweise auf Inhalte Ihrer Website enthält. Der Portaldatensatz definiert die URL-Erweiterung für eine Website und unter anderem Wissensdatenbank, Katalog und Homepage. Sie können den Portaldatensatz auch verwenden, um das Kopfzeilenmenü und das Portal-Branding zu definieren. Sie können ein neues Portal erstellen oder ein vorhandenes Basissystemportal entsprechend Ihren Anforderungen aktualisieren.

3. Konfigurieren Sie das Portal-Branding

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Branding-Editor können Sie die Stile und das Design Ihres Portals in einer Ansicht mit Echtzeit-Updates konfigurieren. Sie können durch nur einen Klick auf eine Schaltfläche sehen, wie Ihr Portal den Benutzern angezeigt wird. Fortgeschrittenere Benutzer haben weiterhin die Möglichkeit, CSS-Stylesheets für das Portalthema zu erstellen. Sie profitieren jedoch nicht von der vom Branding-Editor bereitgestellten Echtzeitaktualisierung. Im Branding-Editor oder an bestimmten Komponenten des Portals (z.B. einem Widget oder einem Seitencontainer) vorgenommene Änderungen setzen alle an dem Thema vorgenommenen Anpassungen außer Kraft. Wenn Sie weitere Anpassungen benötigen, als der Branding-Editor bereitstellen kann, lesen Sie Portalthema erstellen.

4. Erstellen Sie neue Seiten, oder aktualisieren Sie Basissystemseiten, und konfigurieren Sie Widgets

   Seiten sind das Herzstück der Endanwender-Experience. Seitendefinitionen steuern nicht nur das Layout des Inhalts, sondern gestalten die Möglichkeiten der Benutzer. Seiten helfen auch bei der Definition der mobilen Reaktionsfähigkeit, die eine Schlüsselkomponente der Benutzererfahrung darstellt. Verwenden Sie vorhandene Basissystemseiten als Beispiel für Ihre eigene Erstellung, oder erstellen Sie Seiten von Grund auf neu.

   Widgets definieren den Inhalt Ihrer Seiten. Sie können die mit Serviceportal bereitgestellten Basissystem-Widgets verwenden, um mit der Konfiguration von -Seiten zu beginnen.

5. Konfigurieren Sie die Suche in einem Portal

   Suchdaten werden in einem Widget auf der Suchseite angezeigt. Damit Daten in einem Portal durchsucht werden können, erstellen Sie eine Suchquelle, die Daten aus einer einzelnen Tabelle in Ihrer Instanz, aus mehreren Tabellen oder von einer externen Website abruft. Aktivieren Sie KI-Suche, um intelligente Abfragefunktionen zu nutzen und schnell die benötigten Antworten zu finden.

6. Verwalten Sie den Zugriff auf ein Portal

   Verwalten Sie, wer auf Ihr Portal zugreifen kann, indem Sie Seiten öffentlich machen, Anwenderanmeldungen und Single Sign-on konfigurieren, den Seitenzugriff nach Rolle beschränken oder die Multifaktor-Authentifizierung aktivieren. Sie können auch erweiterte Anwenderkriterien für den Zugriff auf Seiten, Widgets und mehr verwenden.

Example: Allgemeine Portalkonfigurationen

Dieses Video enthält Beispiele für allgemeine Konfigurationen für Portale. Erfahren Sie, wie Sie die Umleitung, das Branding der Zielseite und die Sprachauswahl in Portalen konfigurieren.

Wird aktualisiert Serviceportal

Nach dem Upgrade einer ServiceNow -Instanz von einem früheren Release müssen Sie möglicherweise zusätzliche Aufgaben ausführen, um die neuen oder aktualisierten Funktionen in Serviceportalzu nutzen.

In den Themen in diesem Abschnitt finden Sie Informationen zu Änderungen, die implementiert werden müssen, um die neuesten Funktionen in Serviceportalzu verwenden.

Aktivieren Sie die Seite „Wissensartikelansicht“ beim Upgrade

Wenn Sie von einem früheren Release upgraden, nutzen Sie die neuesten Artikelansichtsfunktionen, indem Sie die Seiten-Routemap **„Wissensartikelansicht“** aktivieren. Zu den neuen Funktionen gehören die Versionsverwaltung für Artikel und die Verwendung von Links und Bildern im Artikelfeedback. Diese Zuordnung ist in neuen Instanzen standardmäßig aktiv und gilt für alle Portale im System.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Routenzuordnung der Seite **„Wissensartikelansicht“** leitet die Seite **„kb_article“** an die Seite **„kb_article_view“** weiter. Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle „public“ nicht auf die Seite **„kb_article_view“** zugreifen. Ihr Administrator kann dieses Verhalten jedoch ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Externen oder öffentlichen Anwendern das Anzeigen von Wissensartikeln aus dem Wissensmanagement-Serviceportal ermöglichen .

Nach Aktivierung der Seiten-Weiterleitungszuordnung **„Wissensartikelansicht“** haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Kommentieren Sie einen Wissensartikel
- Erstellen Sie eine Artikelversion durch Importieren eines Word-Dokuments
- Erstellen Sie eine Version eines Wissensartikels aus einem verwalteten Dokument

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **„Wissensartikelansicht“**.
3. Wählen Sie **Aktiv** aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Ihre Endanwender zeigen Wissensartikel in Serviceportal auf der Seite **kb_article_view** an.

Serviceportal Validierungsskripts aktivieren

Überprüfen Sie die Benutzereingabe in einem bestimmten Feldtyp mit einem Validierungsskript. Bei neuen Instanzen umfasst Serviceportal standardmäßig XML-, Skript-, Skript- (Einfach-), E-Mail- und Versionsüberprüfungsskripts. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, sind die mobile und die Serviceportal-Version nicht standardmäßig aktiv. Sie müssen die mobile und Serviceportal-Version des Validierungsskripts zur Überprüfung der Benutzereingaben in Serviceportal aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Serviceportal erfordert, dass das Feld **UI-Typ** auf **Alle** oder **Mobile/Serviceportal**festgelegt wird. Clientskripts, die als **Desktop** markiert sind, verlassen sich auf ältere APIs, die in nicht Serviceportal unterstützt werden. Bevor Sie ein Skript als Mobil/Service Portal bzw. „Alle“ kennzeichnen, stellen Sie sicher, dass Sie nur unterstützte clientseitige APIs verwenden. Siehe Unterstützte Client-Skripttypen und APIs.

Hinweis: Zum Ändern des UI-Typs von **Mobil/Service Portal** in **Alle**, löschen die Desktopversion aus Ihrer Instanz, um zu vermeiden, dass in Konflikt stehende Skripts aktiviert werden. Erstellen Sie vor dem Löschen der Desktop-Version ein Backup, falls Sie Änderungen rückgängig machen möchten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Validierungsskripts**.
2. Öffnen Sie die Mobile / Serviceportal Version des Validierungsskripts, das Sie in Serviceportal verwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf das Flag **Aktiv**, um das Validierungsskript zu aktivieren.
4. Wahlweise: Legen Sie den UI-Typ auf **Alle** fest, um das Validierungsskript in Desktop-, mobilen und Serviceportal-Umgebungen zu verwenden.
   Um zu vermeiden, dass in Konflikt stehende Validierungsskripts aktiviert werden, müssen Sie zuerst die Desktopversion des Skripts löschen.

   a. Navigieren Sie zu der Desktopversion des Validierungsskripts, das Sie ersetzen möchten. Das Feld **UI-Typ** ist in Desktopversionen auf **Desktop** festgelegt.

   b. Öffnen Sie den Datensatz.

   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Headermenü, und wählen Sie **Exportieren** > **XML (dieser Datensatz)** um eine Sicherung des Datensatzes zu erstellen.

   d. Wenn der Export abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Löschen**, und bestätigen Sie die Auswahl.

   e. Navigieren Sie zurück zum Validierungsskript, das in früheren Schritten auf **Aktiv** festgelegt wurde, und ändern Sie den **UI-Typ** auf **Alle**.

Ergebnisse

Benutzereingabe in den angegebenen Feldtyp in Serviceportal und mobilen Umgebungen wird auf korrekte Formatierung geprüft. Wenn Sie beispielsweise das E-Mail-Validierungsskript für die Verwendung in Serviceportal aktiviert haben, generiert eine ungültige Benutzereingaben in einem E-Mail-Feld einen Fehler und verhindert, dass der Browser das Formular sendet.

Hinweis: In einem Desktop-Browser wird das Feld überprüft, wenn Sie den Datensatz senden. In einem mobilen Browser wird das Feld überprüft, wenn Sie vom Feld weg navigieren.

Erstellen Sie ein Portal

Erstellen Sie ein Portal, in dem Anwender Unternehmensressourcen durchsuchen, Artikel entdecken und Hilfe erhalten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Eigenschaft	Beschreibung
Titel	Name zur Definition Ihres Portals. Im Browser-Header und für Lesezeichen wird der Titel als angezeigt<Page Title> –<Portal Title> .
URL-Suffix	Wert, der angehängt an eine Instanz-URL angezeigt wird, wenn Sie auf ein Portal zugreifen. Wenn Sie zum Beispiel `sp` verwenden, wäre die Instanz-URL für dieses Portal `<Instanzname>.service-now.com/sp`. Stellen Sie sicher,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	dass dieser Wert eindeutig ist und nicht mit einem anderen Portal identisch ist. **Hinweis:** Vermeiden Sie die Verwendung reservierter Wörter in Ihrer URL, um Fehler beim Navigieren zu Ihrer Portalseite zu vermeiden. Vermeiden Sie Wörter wie `Portal` und `cms`. Vermeiden Sie auch durch JavaScript geschützte Begriffe.
Homepage	Seite, die Anwendern nach der Anmeldung zuerst angezeigt werden.
KB-Homepage	Anwenderdefinierte Homepage, die Benutzer sehen, wenn sie zu einer Knowledge Base wechseln.
Anmeldeseite	Anwenderdefinierte Seite zum Authentifizieren von Benutzern.
Logo	Das Logo, das in der Kopfzeile angezeigt wird. Sie können das Logo auch in Branding-Editor konfigurieren.
Symbol	Symbol, das in der Adressleiste für Ihr Portal angezeigt wird. Jedes von Ihnen erstellte Portal kann ein anderes Symbol haben.
Standard	Portal, das Sie als Hauptportal verwenden möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich des Portals. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden und ist standardmäßig **global**.
404-Seite	Standardseite, die Ihren Anwendern angezeigt wird, wenn eine Seite nicht ordnungsgemäß geladen werden kann. Sie können auch eine 404-Standardseite mit der Systemeigenschaft *glide.service_portal.default_404_page* definieren.
Kataloghomepage	Anwenderdefinierte Seite zur Darstellung von Servicekatalog.
Katalogkategoriehomepage	Seite zum Anzeigen von Katalogkategorien im Portal.
Hauptmenü	Verweis auf das Menü in der Tabelle „Instanzen mit Menü“ [sp_instance_menu], das im Header angezeigt wird.
Design	Bezieht sich auf ein Design in der Designtabelle [sp_theme], das den Stil und das Branding für das Portal definiert. Das Design stellt die unterste Ebene der Stilkonfiguration dar. Alle Änderungen, die in Branding-Editor oder an bestimmten Portalkomponenten (z. B. Widget oder Container-CSS) vorgenommen werden, überschreiben diese Stile.
Inaktiv	Deaktivieren Sie den Zugriff auf ein Portal, das Anwender nicht mehr besuchen sollen, und leiten Sie sie optional zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	einem anderen Portal weiter. Weitere Informationen finden Sie unter Deaktivieren Sie ein Portal.
Schnellstart-Konfiguration	Schema, das Konfigurationselemente in Branding-Editor definiert. Im JSON-Format können Sie die Felder und Datensätze definieren, die zum Generieren Ihrer Branding-Optionen verwendet werden. `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
CSS-Variablen	Portalspezifische Sass-Variablen. An dieser Stelle können Sie vorhandene Themenvariablen überschreiben. **Hinweis:** Verwenden Sie das Feld "CSS-Variablen", um nur die CSS-Variablen zu definieren. Verwenden Sie "CSS umfasst", um CSS-Richtlinien festzulegen. Ab der Version Madrid können Sass und LESS innerhalb "CSS umfasst" verwendet werden.
Portalnamen ausblenden	Option zum Ausblenden des Portalnamens im Seitentitel.
Linksläufige Sprachen werden unterstützt.	Option zum Spiegeln der Richtung des Portals, wenn die Sitzungssprache von rechts nach links ist, z. B. Hebräisch. Wenn Sie diese Option auswählen, wird automatisch das erforderliche CSS generiert. Sie können jedoch auch ein eigenes CSS für von rechts nach links verlaufende Sprachen bereitstellen, das das automatisch generierte CSS überschreibt. Informationen zum Bereitstellen Ihres eigenen CSS für Sprachen, die von rechts nach links laufen, finden Sie unter Portalthema erstellen. Weitere Informationen zur Unterstützung von von rechts nach links laufenden Sprachen finden Sie unter Stile für von rechts nach links verlaufende Sprachen in Portalen.
Favoriten aktivieren	Option zum Aktivieren der Funktionalität „Meine Favoriten“ im Portal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	◦ Zeigt das Favoritensymbol (☆) für alle Katalogelemente und KB-Artikel im Portal an. ◦ Zeigt das Menüelement „ **Meine Favoriten“** im Header des Portals an. Dieses Menüelement zeigt eine Liste aller Katalogelemente oder KB-Artikel an, die für Schnellreferenzen mit Lesezeichen versehen sind. **Hinweis:** ▪ In dieser Liste werden nur durchsuchbare Katalogelemente oder KB-Artikel angezeigt, die als Favoriten ausgewählt sind. ▪ Dies gilt nur für das Serviceportal. Für andere Portale können Sie das Menüelement **Meine Favoriten** klonen. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Kontrollkästchen hinzuzufügen.
KI-Suche	
AIS aktivieren	Option zum Aktivieren von KI-Suche in Ihrem Portal. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche in Serviceportal.
Anwendung durchsuchen	Definiert die Einstellungen für die Sucherfahrung für Ihr Portal, z. B. die Suchmaschine, den Grenzwert für Suchergebnisse und den Grenzwert für Vorschläge. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren .
Suchergebniskonfiguration	Definiert, wie Suchergebnisse im Portal angezeigt werden. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Zusammengesetzte Datensätze definieren .

3. Speichern Sie das Formular.
4. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste Knowledge Bases aus, und wählen Sie dann aus, welche Knowledge Bases für die Knowledge Base-Seite angezeigt werden. Wenn Sie beispielsweise **IT** und **Instanz-Sicherheitszentrum**auswählen, werden im Widget „KB-Kategorien“nur die für diese Knowledge Bases definierten Artikelkategorien angezeigt.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Kataloge“auf Bearbeiten**, um einen oder mehrere Kataloge aus der Tabelle „sc_catalog“ für die Verwendung im Portal auszuwählen.

Einem Portal eine Startseite zuweisen

Bearbeiten Sie Portaldatensatz, um eine beliebige Seite als Startseite festzulegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Portal vom URL-Suffix referenziert wird, gelangt es zu einer Homepage. Diese Homepage wird in der Website-Fachsprache oft als `index` bezeichnet. Die Homepage ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wahrscheinlich die wichtigste Seite Ihres Portals, da sie die wichtigsten Informationen und Aktionen enthält, die Ihre Anwender sehen.

Sie können jede Portalseite als Portal-Homepage verwenden. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten** um die Tabelle „Seiten“ [sp_page] anzuzeigen. Informationen zum Anzeigen oder Erstellen von Seiten im Serviceportal-Designer finden Sie unter Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten..

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie das -Portal aus.
3. Wählen Sie im Feld **Homepage** die Seite aus, die Sie als Portal-Homepage wählen möchten, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Standardfehlerseite zuweisen

Erstellen Sie mithilfe einer Systemeigenschaft eine standardmäßige 404-Fehlerseite für Ihr Portal.

Sie können mithilfe des Portalformulars einem Portal eine Fehlerseite zuweisen. Wenn Sie eine Fehlerseite nicht über dieses Formular zuweisen, verwendet das System die Standard-404-Seite mit dem Breakout-Spiel-Widget. Verwenden Sie die standardmäßige 404-Seiteneigenschaft [*glide.service_portal.default_404_page*], um die Standardfehlerseite zu konfigurieren.

Sie müssen eine Seite erstellen, bevor Sie diese als Standardfehlerseite hinzufügen können.

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Eigenschaften**.
2. Geben Sie unter **Standard-404-Seite für Service Portale** die ermittelte Seiten-ID in das ID-Feld des Seitenformulars ein.

Kopfzeilenmenü eines Portals konfigurieren

Definieren Sie das Aussehen und Verhalten des Headermenüs des Portals, und weisen Sie Menüelemente zu, die im Header angezeigt werden sollen. Das Headermenü ist eines der primären Navigationssteuerelemente für Serviceportal -Benutzer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

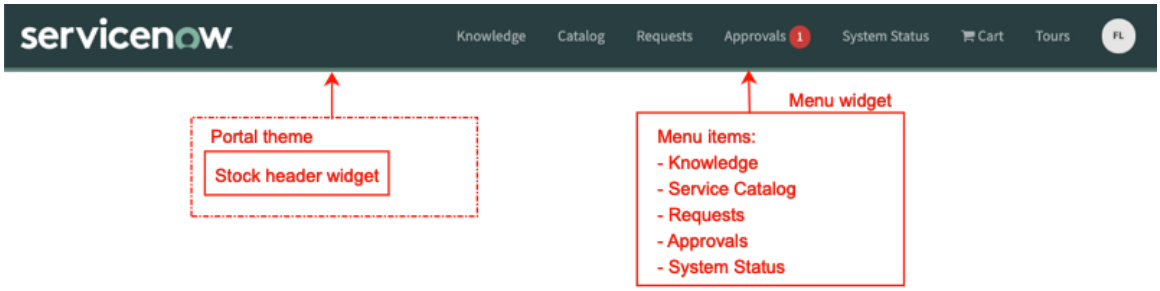
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Konfigurieren eines Portalheaders mit einem Menü umfasst mehrere Schritte.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Kopfzeile und fügen Sie sie einem Thema hinzu.
   Solange Sie dem Portal kein Thema mit einer Kopfzeile hinzufügen, wird das Kopfzeilenmenü nicht angezeigt.
2. Erstellen Sie ein Hauptmenü mit Menüelementen, und weisen Sie es dem Portal zu.
   Im Hauptmenü-Datensatz legen Sie fest, welche Navigationsoptionen in der Kopfzeile angezeigt werden. Sie können beispielsweise ein Menüelement hinzufügen, das mit einer anderen Seite in Ihrem Portal verlinkt wird, z.B. dem Servicekatalog.

Ergebnisse
Das Hauptmenü und die Kopfzeile bilden ein Kopfzeilenmenü, wenn sie einem Thema und einem Portal zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Portal eine Kopf- oder Fußzeile hinzufügen

Verwenden Sie das Thema, um Ihrem Portal eine Kopf- oder Fußzeile hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: (admin oder keine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Auswahlvorgang **Portal-Tabellen** > **Designs** und wählen Sie dann das Design aus, dem Sie den Header oder Footer hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie im Kopf- oder Fußzeilenfeld die Kopf- oder Fußzeile aus, die Sie für Ihr Portal verwenden möchten.
   Wenn Sie gerade erst anfangen, können Sie die vordefinierten Widgets des Basissystems für Kopf- oder Fußzeilen wiederverwenden.
4. Wahlweise: Wählen Sie **Fixierte Kopfzeile** oder **Fixierte Fußzeile**, um die Kopf- oder Fußzeile an einer Stelle zu fixieren, damit sie an derselben Stelle auf der Seite bleiben, wenn Benutzer nach oben oder unten scrollen.
5. Um das Erscheinungsbild der Kopfzeile zu konfigurieren, öffnen Sie Branding-Editor auf der Service Portal-Konfigurationsseite.
6. Unter der Registerkarte **Themenfarben** verwenden Sie die Farbauswahl im Abschnitt der Navigationsleiste, um die Farben in der Kopfzeile zu steuern.

Kopfzeilenmenü eines Portals erstellen

Erstellen Sie ein Menü mit Menüelementen, das in der Kopfzeile eines Portals angezeigt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: (admin oder keine)

Prozedur

1. Auf der Konfigurationsseite des Serviceportals (**Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**), navigieren Sie zu **Portal-Tabellen** > **Instanz mit Menü** und wählen Sie **Neu**aus.
2. Füllen Sie die Felder im Menüformular aus.

Menüfelder

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Kopfzeilenmenüs. Sie müssen ihn kennen, wenn Sie das Menü mit Ihrem Portal verknüpfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Optionen, JSON-Format	Erweiterte Konfigurationsoptionen. Verwenden Sie dieses Feld beispielsweise, um den Einkaufswagen im Kopfzeilenmenü mit folgendem Code zu aktivieren: `{ "enable_cart": { "displayValue": "true", "value": true } }`
Anwendung	Der Datensatzumfang. Der Datensatz des Kopfzeilenmenüs und die Quelltabelle müssen den gleichen Anwendungsbereich haben.
Widget	Das Widget, auf dem das Kopfzeilenmenü basiert. Wählen Sie ein Menütyp-Widget aus der Liste. Ein Beispiel wäre das Kopfzeilenmenü-Widget, das als ein Basissystem-Widget enthalten ist.

3. Speichern Sie das Formular, und wählen Sie dann **Menüelemente** aus den zugehörigen Listen aus.
4. Wählen Sie **Neu** aus, und füllen Sie das Menüelementformular aus.

Menüelementfelder

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name, der für das Element im Menü angezeigt wird
Übergeordnetes Menü	Dieses Feld sollte bereits den Namen des Menüs enthalten, zu dem Sie Elemente hinzufügen. Sie können den Wert nach Bedarf in andere Menüs ändern.
Übergeordnetes Menüelement	Verwenden Sie dieses Feld, um Menüelemente in anderen Menüelementen zu verschachteln.
Reihenfolge	Wert, der bestimmt, wo das Element im Menü in Bezug auf andere Menüelemente angezeigt wird
Typ	Die Art der Seite, auf die das Element verweist. Die Formularfelder variieren je nach der Option, die Sie aus dieser Liste auswählen. Wählen Sie aus: ◦ Seite: Link zu einer anderen Seite im Serviceportal. ◦ URL: Link zu einer externen Website. Um die URL in einer neuen Browserregisterkarte oder einem neuen Fenster zu öffnen, geben Sie `_blank` im Feld **URL-Ziel** ein. ◦ Servicekatalog: Link zu Servicekatalog. ◦ Katalogkategorie: Link zu einer bestimmten Katalogkategorie innerhalb von Servicekatalog. ◦ Katalogelement: Link zu einem bestimmten Katalogelement. ◦ Knowledge Base: Link zur Knowledge Base, die Sie zuvor als standardmäßige Knowledge Base des Portals konfiguriert haben. ◦ KB-Thema: Link zu einer KB-Themenseite. ◦ KB-Artikel: Link zu einem KB-Artikel nach Nummer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ KB-Kategorie: Link zu einer bestimmten KB-Kategorie in der Wissensdatenbank. ◦ Gefilterte Liste: Legen Sie Bedingungen fest, um zu bestimmen, auf welche Seite der Link verweisen soll. ◦ Geskriptete Liste: Geben Sie ein Skript ein, um zu bestimmen, auf welche Seite der Link verweisen soll.
Seite	Name der Portalseite, auf die das Element verweist. Diese Option ist verfügbar, wenn Sie **Seite** als Menüelementtyp auswählen.
Bedingung	Legt fest, welche Bedingungen notwendig sind, damit Menüelemente in der Kopfzeile angezeigt werden. Die Bedingung `gs.hasRole("sp_admin")` beschränkt den Zugriff auf Menüelemente beispielsweise auf Benutzer mit der Rolle „sp_admin“. Blenden Sie ein Menüelement aus, indem Sie diesen Wert auf **falsch** setzen. Weitere Informationen dazu, welche Bedingungen im Feld **Bedingung** verwendet werden können, finden Sie unter UI-Aktion erstellen.
Glyphe	Symbol, das neben dem Menüelement angezeigt wird

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Nachdem Sie ein Menü und Menüelemente erstellt haben, fügen Sie das Menü einem Portal hinzu.
   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**, und öffnen Sie das Portal, dem Sie ein Menü hinzufügen möchten.
   b. Wählen Sie im Feld **Hauptmenü** das Referenz-Suchsymbol und dann das entsprechende Menü nach Namen aus.
   c. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie das erstellte Menü mit einem Portal, und erstellen Sie dann eine Kopfzeile mit einem Thema für Ihr Menü.

Aktivieren Sie eine Sprachauswahl in Portalheadern

Ermöglichen Sie allen Anwendern, ihre Spracheinstellungen auszuwählen, indem Sie die Sprachauswahl im Header Ihres Portals aktivieren.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie die Sprachen, die Ihre Portalanwender benötigen, und konfigurieren Sie ein Portal-Header-Menü. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache und Kopfzeilenmenü eines Portals konfigurieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für alle Portale mit Ausnahme der Portale für Wissen (/kb), Kundensupport (/csm) und Kundenservice (/csp) ist die Sprachauswahl enthalten, aber standardmäßig deaktiviert. Um die Sprachauswahl im Portal-Header für andere Portale anzuzeigen, müssen Sie sie gemäß dem folgenden Verfahren aktivieren.

In Portalheadern zeigt die Sprachauswahl die aktuelle Sprachauswahl des Benutzers und ein Menü von Sprachen an, aus denen der Benutzer auswählen kann. Wenn die Regionsgruppierung aktiviert ist, werden Sprachen entsprechend den konfigurierten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regionsgruppen angezeigt. Weitere Informationen zum Gruppieren von Sprachen finden Sie unter Erstellen Sie Regionen für die Sprachauswahl in Portalen .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *`glide.sp.portals.language_selector_enabled`*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die sys_ID des Portals ein, um das Sprachauswahl-Widget anzuzeigen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Sprachauswahl wird im Headermenü für authentifizierte und nicht authentifizierte Benutzer angezeigt.

Konfigurieren Sie einen Katalog im Serviceportal

Ordnen Sie ein Portal mehreren Katalogen zu. Standardmäßig ist Service Portal mit Servicekatalog verknüpft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz **Service Portal**.
3. Um ein Portal einem Katalog zuzuordnen, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Katalogeauf Bearbeiten**.

   b. Wählen Sie einen oder mehrere Kataloge aus, die Sie dem Portal hinzufügen möchten. Die Kategorien und Katalogelemente, die den ausgewählten Katalogen zugeordnet sind, werden im Serviceportal angezeigt.

   Hinweis:

   - Wenn keine Kataloge ausgewählt sind, sind alle aktiven Kataloge, auf die die anfordernde Person zugreifen kann, im Serviceportal verfügbar.
   - Unabhängig von den Katalogen, die dem Portal zugeordnet sind, wird nach Elementen nur in den Katalogen gesucht, die in der Suchquelle in der KI-Suche konfiguriert sind. Informationen zur Konfiguration der KI-basierten Katalogsuch-Experience finden Sie unter KI-basierte Katalogsuch-Experience konfigurieren .

4. Wahlweise: Um die Bezeichnung für einen Katalog zu bearbeiten, gehen Sie wie folgt vor.

   a. Für das Feld **Hauptmenü** klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.

   b. Klicken Sie im Abschnitt **Menüelemente** auf den **Katalogdatensatz**.

   c. Geben Sie im Feld **Bezeichnung** die Bezeichnung für den Katalog an. Die Katalogbezeichnung wird im Hauptmenü des Service Portals angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog im Serviceportal

Automatisierung der Zugriffsverwaltung

Automatisieren Sie die Erfüllung von Zugriffsverwaltungsanforderungen mit Servicekatalog oder Serviceportal. Die Katalogelemente und Flows unterstützen Anforderungen in Okta, Microsoft Entra ID (früher Microsoft Azure AD) und Microsoft Active Directory.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die Website ServiceNow Store , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Anwendungsversion

Automatisierung der Zugriffsverwaltung v2.1.0 ist die neueste Version.

Katalogelemente und Flows

Die Anwendung Automatisierung der Zugriffsverwaltung stellt Katalogelemente und Flows zur Automatisierung von Aufgaben bereit. Wenn ein Katalogelement übermittelt wird, wird der zugehörige Flow ausgelöst und die Aufgabe ausgeführt. Folgende Katalogelemente sind verfügbar:

Service	Katalogelement	Beschreibung
Microsoft Active Directory	Active Directory-Gruppe erstellen	Erstellt eine Gruppe in Microsoft Active Directory mit den angegebenen Details.
	Active Directory-Anwender erstellen	Erstellt einen Anwender in Microsoft Active Directory.
	Active Directory-Anwender aus Gruppen entfernen	Entfernt den angegebenen Anwender aus den Gruppen in Microsoft Active Directory.
	Active Directory-Anwender aktivieren	Aktiviert den angegebenen Anwender in Microsoft Active Directory.
	Active Directory-Anwender deaktivieren	Deaktiviert den angegebenen Anwender in Microsoft Active Directory.
	Active Directory-Anwender zu Gruppen hinzufügen	Fügt den angegebenen Anwender zu Gruppen in Microsoft Active Directory hinzu.
	Active Directory-Anwender freischalten	Entsperrt den angegebenen Anwender in Microsoft Active Directory.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service	Katalogelement	Beschreibung
Microsoft Entra ID (früher Microsoft Azure AD)	Microsoft Entra ID-Anwender löschen	Löscht den angegebenen Anwender aus Microsoft Entra ID.
	Microsoft Entra ID-Anwender zu Gruppen hinzufügen	Fügt den angegebenen Anwender zu Gruppen in Microsoft Entra ID hinzu.
	Microsoft Entra ID-Sicherheitsgruppe erstellen	Erstellt eine Sicherheitsgruppe in Microsoft Entra ID.
	Besitzer aus Microsoft Entra ID-Gruppe entfernen	Entfernt einen Besitzer aus der angegebenen Microsoft Entra ID-Gruppe.
	O365-Gruppe in Microsoft Entra ID erstellen	Erstellt eine Office 365-Gruppe in Microsoft Entra ID.
	Microsoft Entra ID-Anwender deaktivieren	Deaktiviert den angegebenen Anwender in Microsoft Entra ID.
	Microsoft Entra ID-Anwender aktivieren	Aktiviert den angegebenen Anwender in Microsoft Entra ID.
	Microsoft Entra ID-Anwender aus Gruppen entfernen	Entfernt den angegebenen Anwender aus Gruppen in Microsoft Entra ID.
	Besitzer zu Microsoft Entra ID-Gruppe hinzufügen	Fügt der Microsoft Entra ID-Gruppe einen Besitzer hinzu.
	Microsoft Entra ID-Anwender erstellen	Erstellt einen Anwender in Microsoft Entra ID.
Okta	Okta-Anwenderfaktoren zurücksetzen	Setzt die Faktoren des angegebenen Okta-Anwenders zurück.
	Okta-Anwender zu Okta-Gruppen hinzufügen	Fügt den angegebenen Anwender zu Gruppen bei Okta hinzu.
	Okta-Anwender freischalten	Schaltet den angegebenen Anwender bei Okta frei.
	Sperre des Okta-Anwenders aufheben	Hebt die Sperre des angegebenen Anwenders bei Okta auf.
	Erstellt eine Gruppe bei Okta	Erstellt eine Gruppe in Okta.
	Erstellen Sie einen Anwender bei Okta	Erstellt einen Anwender bei Okta.
	Okta-Anwender sperren	Storniert den angegebenen Anwender bei Okta.
	Okta-Anwender aus Okta-Gruppen entfernen	Entfernt den angegebenen Anwender aus Gruppen in Okta.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service	Katalogelement	Beschreibung
	Okta-Anwender aktivieren	Aktiviert den angegebenen Anwender bei Okta.

Subflows

Die Anwendung Automatisierung der Zugriffsverwaltung stellt Subflows zur Automatisierung von Aufgaben bereit. Folgende Subflows sind verfügbar:

Subflow	Beschreibung
Incident erstellen	Erstellt einen Incident, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Ereignis erstellen	Erstellt ein Ereignis, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Dynamische Flow-Vorlage	Vorlage zur Verwendung der Subflows „Ereignis erstellen“ und „Incident erstellen“.
Rufen Sie Genehmiger und Beauftragte ab	Ruft die Details von Genehmigern, Beauftragten und Zuweisungsgruppen für das angeforderte Element, die Katalogaufgabe und den Incident aus den Entscheidungstabellen ab.

Aktionen

Die Anwendung Automatisierung der Zugriffsverwaltung bietet Aktionen zum Automatisieren von Aufgaben. Folgende Subflows sind verfügbar:

Aktion	Beschreibung
Konvertieren Sie „Maskierung“ in „Passwort2“.	Konvertiert ein Maskenfeld in ein password2-Feld.
Zeichenfolge in Array.Strings konvertieren	Konvertiert eine Zeichenfolge von durch Kommas getrennten Werten in ein Array von Zeichenfolgen.

Entscheidungstabellen

Die Anwendung Automatisierung der Zugriffsverwaltung verwendet Entscheidungstabellen, um Informationen zu Genehmigern und Beauftragten zu speichern. Die Entscheidungstabellen umfassen:

Entscheidungstabelle	Beschreibung
Zugriffsverwaltung Zuweisungsrichtlinie für Katalogaufgabengruppe	Wird verwendet, um die Gruppen auszuwählen, denen die Erfüllungskatalogaufgabe zugewiesen werden soll, wenn die Automatisierung fehlschlägt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidungstabelle	Beschreibung
Zugriffsverwaltung Benutzerzuweisungsrichtlinie für Katalogaufgaben	Wird verwendet, um die Anwender auszuwählen, denen die Erfüllungskatalogaufgabe zugewiesen werden soll, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Zugriffsverwaltung Fehler bei Automatisierungs-Flow-Richtlinie	Wird verwendet, um den Subflow auszuwählen, der ausgeführt werden soll, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Zugriffsverwaltung Zuweisungsrichtlinie für Incident-Gruppen	Wenn der Subflow, der bei einem Fehlschlag der Automatisierung ausgeführt wird, Incident erstellen ist, wird diese Entscheidungstabelle verwendet, um die Gruppen auszuwählen, denen der Incident zugewiesen werden soll.
Zugriffsverwaltung Zuweisungsrichtlinie für Incident-Benutzer	Wenn der Subflow, der bei einem Fehlschlag der Automatisierung ausgeführt wird, Incident erstellen ist, wird diese Entscheidungstabelle verwendet, um die Benutzer auszuwählen, denen der Incident zugewiesen werden soll.
Zugriffsverwaltung Gruppengenehmigungsrichtlinie für angefordertes Element	Wird verwendet, um die Gruppen auszuwählen, die als Genehmiger für die Kataloganforderungen zugewiesen sind.
Zugriffsverwaltung Benutzergenehmigungsrichtlinie für angefordertes Element	Wird verwendet, um die Benutzer auszuwählen, die als Genehmiger für die Kataloganforderungen zugewiesen sind.

Anwenderrollen

Die Anwendung Automatisierung der Zugriffsverwaltung stellt die Rolle sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user bereit. Benutzer mit dieser Rolle können Katalogelemente für die Automatisierung der Zugriffsverwaltung anzeigen.

Hinweis: Der Anwender muss über die Rollen sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL und Katalogadministrator verfügen, um Katalogelemente zu erstellen und zu übermitteln.

Einrichtung von Zugriffsverwaltungsautomatisierung

Richten Sie die Anwendung Automatisierung der Zugriffsverwaltung ein, indem Sie die Seite Serviceportal so konfigurieren, dass die Standardkatalogelemente verwendet werden.

Vorbereitungen

- Diese Anwendung erfordert ein Integration Hub- oder Automation Engine-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne – Integrations-Hub – Übersicht .
- Aktivieren und konfigurieren Sie eine der erforderlichen Spokes.
  - Okta-Spoke
  - Microsoft Entra ID-Spoke (früher Microsoft Azure AD -Spoke)
  - Microsoft Active Directory-Spoke

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Konfigurieren Sie nur die erforderlichen Spokes. Wenn Sie beispielsweise den -Zugriff in Oktaverwalten möchten, konfigurieren Sie die Spoke Okta.

- Automatisierung der Zugriffsverwaltung-App aktivieren
- Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Entscheidungstabellen für die Ausführung dieser Aufgaben:
   - Weisen Sie Anwender, Gruppen oder beides zu, um angeforderte Elemente zu genehmigen.
   - Weisen Sie Anwender und/oder Gruppen zu, damit diese Maßnahmen für Katalogaufgaben und/oder Incidents ergreifen.
   - Lösen Sie Subflows aus, wenn die Automatisierung fehlschlägt.

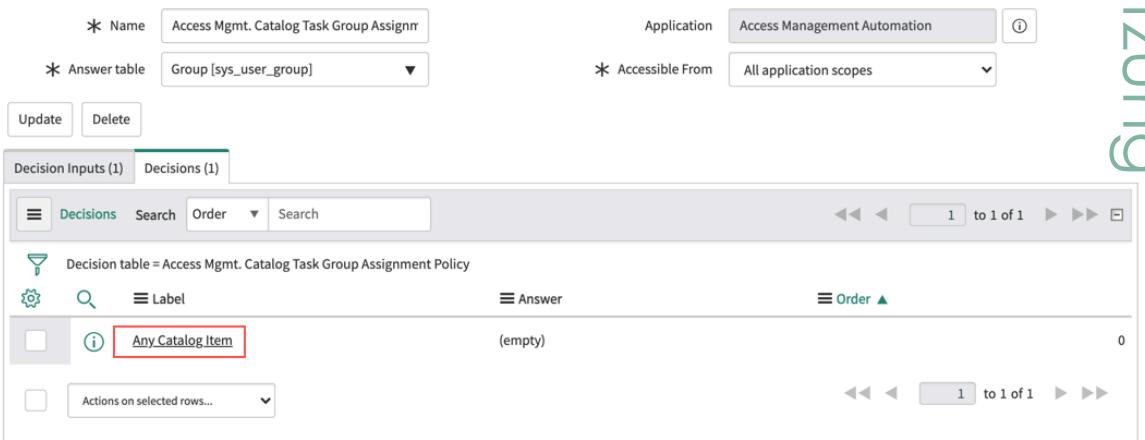
   Die Flows in dieser Anwendung verwenden Entscheidungstabellen, damit Administratoren Genehmiger, Zuweisungen und Subflow-Weiterleitungen konfigurieren können, ohne die Flows in Workflow-Studiozu ändern. Standardmäßig können Sie in jeder Entscheidungstabelle den Entscheidungsdatensatz ändern, um eine Option (Gruppe, Benutzer oder Subflow) auszuwählen, die für alle Katalogelemente in der Anwendung gilt. Wenn Sie andere Zuweisungen, Genehmiger oder Subflows pro Katalogelement haben möchten, können Sie für jedes Katalogelement in den Entscheidungstabellen neue Entscheidungen hinzufügen.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**.

   b. Öffnen Sie den Datensatz der erforderlichen Entscheidungstabelle Automatisierung der Zugriffsverwaltung.
   Diese Schritte sollten für jede Entscheidungstabelle wiederholt werden.

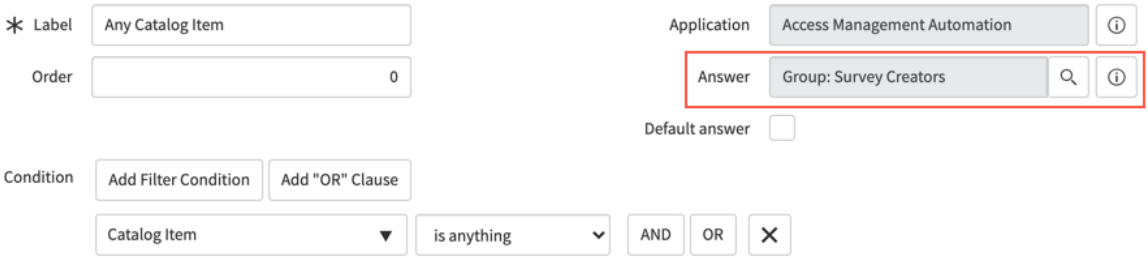
   c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Entscheidungen**.

   d. Klicken Sie auf den Entscheidungsdatensatz.



   e. Wählen Sie unter **Antwort**die erforderliche Gruppe, den Anwender oder den Subflow aus, je nachdem, wofür die Entscheidungstabelle verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



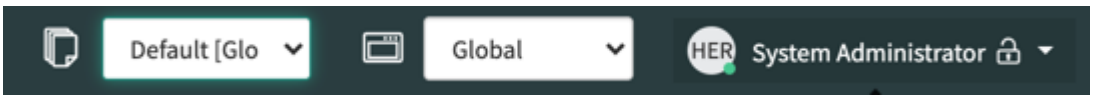
Hinweis: Konfigurieren Sie diese sieben Entscheidungstabellen, und weisen Sie **Antworten** gemäß Ihren Anforderungen zu.

- Zugriffsmanagement Zuweisungsrichtlinie für Katalogaufgabengruppe
- Zugriffsmanagement Benutzerzuweisungsrichtlinie für Katalogaufgaben
- Zugriffsmanagement Fehler bei Automatisierungs-Flow-Richtlinie
- Zugriffsmanagement Zuweisungsrichtlinie für Incident-Gruppen
- Zugriffsmanagement Zuweisungsrichtlinie für Incident-Benutzer
- Zugriffsmanagement Gruppengenehmigungsrichtlinie für angefordertes Element
- Zugriffsmanagement Benutzergenehmigungsrichtlinie für angefordertes Element

Wenn Sie im Zugriffsmanagement den Subflow „Incident erstellen“ auswählen Entscheidungstabelle für Automatisierungs-Flow-Richtlinie fehlgeschlagen. Sie sollten die Entscheidungstabellen für die Incident-Zuweisung konfigurieren. Wenn Sie den Subflow „Ereignis erstellen“ wählen, können Sie die Entscheidungstabellen für Incident-Zuweisungen ignorieren.

2. Konfigurieren Sie die Seite Serviceportal.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie **Standard [Global]** und **Global** für das aktuelle Update Set und die Anwendung auswählen.



a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**.

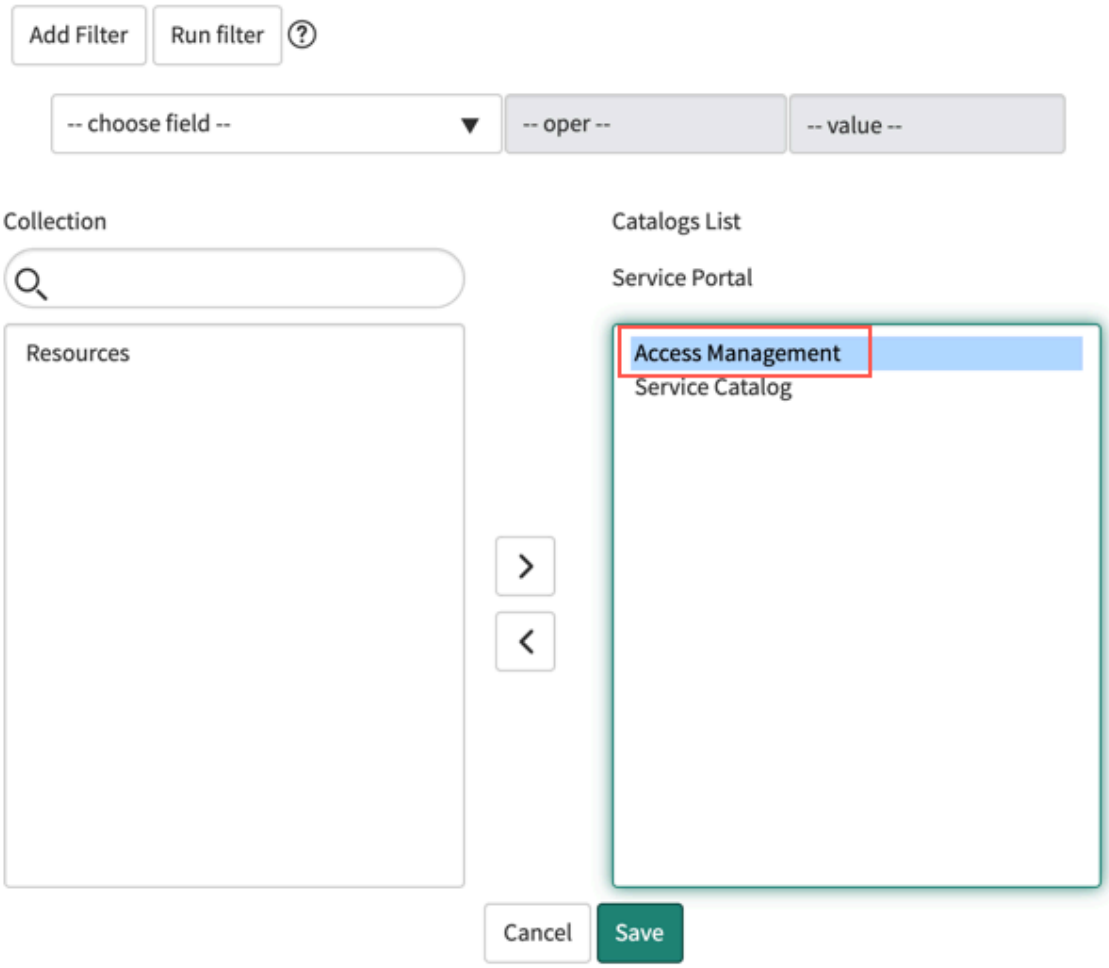
b. Öffnen Sie den **Serviceportal-** Datensatz.

c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kataloge**.

d. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

e. Fügen Sie der Liste **ServiceportalZugriffsverwaltung** hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

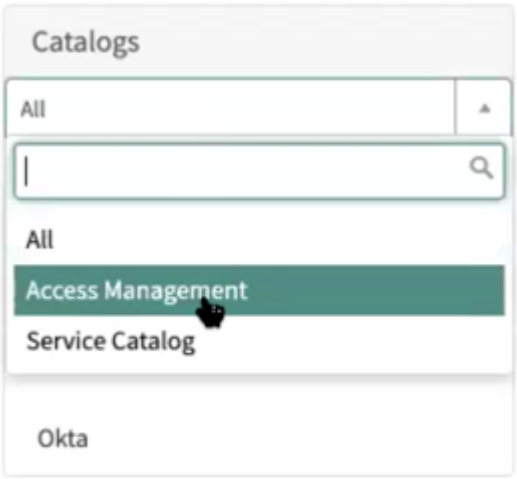
- Um die Katalogelemente anzuzeigen, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kataloge verwalten** und klicken Sie auf **Zugriffsverwaltung**.
- So fordern Sie ein Katalogelement an:

> **Hinweis:** Der Anwender muss über die Rollen sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL und Katalogadministrator verfügen, um Katalogelemente zu erstellen und zu übermitteln.

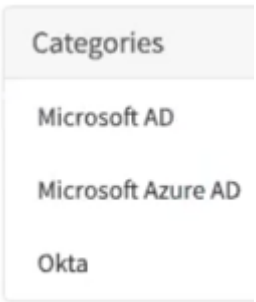
1. Navigieren Sie zum Serviceportal.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Katalog**.
3. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie **Zugriffsverwaltung**.
5. Wählen Sie den gewünschten Service aus den angezeigten Kategorien



aus.

6. Wählen Sie die erforderliche Aktion aus, und übermitteln Sie das Katalogelement. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird der zugehörige Flow ausgelöst, und der erforderliche Benutzer kann die Genehmigung bereitstellen. Aktivitäten werden im Katalogelement protokolliert.

- Wenn Sie die Anwendung zur Verwaltung des Zugriffs in Oktaverwenden, vergewissern Sie sich, dass der Benutzer über die Administratorrolle Okta verfügt, um Daten im Okta-Gruppenmodul abzurufen. Außerdem muss der Benutzer über die Administratorrolle Okta verfügen, um Anforderungen über das Katalogelement zu übermitteln.
- Informationen zum Anpassen des Widgets und Makros finden Sie im KB-Artikel Automatisierung der Zugriffsverwaltung – Widget- und Makroanpassungen .

Automatisierung der Cloud-Bereitstellung

Automatisiert die Bereitstellung und Bereitstellung von AWS CloudFormation-Services mit Servicekatalog oder Serviceportal.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store auf der Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Versionshinweise zum Versionsverlauf .

Spoke-Abhängigkeiten

Sie müssen die AWS CloudFormation-Spoke aktivieren und einrichten, um diese Anwendung verwenden zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelemente und Flows

Die Cloud Deployment Automation bietet Katalogelemente und Flows zur Automatisierung von Aufgaben. Wenn ein Katalogelement übermittelt wird, wird der zugehörige Flow ausgelöst und die Aufgabe ausgeführt. Um einen Flow anzupassen, erstellen Sie eine Kopie davon in einem neuen Anwendungsbereich. Folgende Katalogelemente und Flows sind verfügbar:

Katalogelement oder Flow	Beschreibung
Stapel erstellen	Erstellt einen Stapel im AWS CloudFormation-Konto.
Change-Satz erstellen und ausführen	Erstellt einen Change Set im AWS CloudFormation-Konto und führt ihn aus.
Stapelsatz erstellen	Erstellt einen Stapelsatz im AWS CloudFormation-Konto.
Stapel löschen	Löscht einen Stapel im AWS CloudFormation-Konto.
Stapelsatz löschen	Löscht einen Stapelsatz im AWS CloudFormation-Konto.
Stapelsatz aktualisieren	Aktualisiert einen Stapelsatz im AWS CloudFormation-Konto.

Subflows

Die Cloud-Bereitstellungsautomatisierung stellt Subflows bereit, um die Automatisierung von Aufgaben zu demonstrieren. Um einen Subflow anzupassen, erstellen Sie eine Kopie davon in einem neuen Anwendungsbereich. Folgende Subflows sind verfügbar:

Subflow	Beschreibung
Ereignis erstellen	Erstellt ein Ereignis, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Incident erstellen	Erstellt einen Incident, wenn die Automatisierung fehlschlägt.
Dynamische Flow-Vorlage	Subflow-Vorlage zum Erstellen von Ereignissen und Incidents.
Rufen Sie Genehmiger und Beauftragte ab	Ruft Details der Genehmiger (Gruppen und Anwender), des Beauftragten und der Zuweisungsgruppe für das angeforderte Element, die Katalogaufgabe und den Incident aus den Entscheidungstabellen ab.
Grund des Ergebnisstatus des Stapelsatzvorgangs abrufen	Ruft den Grund für den Ergebnisstatus des AWS CloudFormation-Stapelsatzvorgangs ab.
Status des Stapelsatzvorgangs abrufen	Ruft den Betriebsstatus des AWS CloudFormation-Stapelsatzes ab.
Stapelstatus abrufen	Ruft den Status des AWS CloudFormation-Stapels ab.

Aktionen

Die Cloud-Bereitstellungsautomatisierung bietet die Aktion „Interne Array.Objektnamen ändern“, um ein Array von Objekten basierend auf dem Schlüsselwertpaar in ein anderes Array von Objekten zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidungstabellen

Die Anwendung „Automatisierung der Cloud-Bereitstellung“ verwendet Entscheidungstabellen, um die erforderlichen Informationen zu speichern. Die Entscheidungstabellen umfassen:

Entscheidungstabelle	Beschreibung
CDA-Anforderungselement – Anwendergenehmigungsrichtlinie	Richtlinie, die verwendet wird, um dem entsprechenden Anwender ein angefordertes Element zur Genehmigung zuzuweisen.
Genehmigungsrichtlinie für CDA-Anforderungselementgruppe	Richtlinie, die verwendet wird, um der entsprechenden Gruppe ein angefordertes Element zur Genehmigung zuzuweisen.
CDA-Incident-Benutzerzuweisungsrichtlinie	Richtlinie, die verwendet wird, um dem entsprechenden Benutzer einen Incident zuzuweisen.
CDA-Richtlinie für Incident-Gruppenzuweisung	Richtlinie, die verwendet wird, um der entsprechenden Gruppe einen Incident zuzuweisen.
CDA – Automatisierungs-Flow-Richtlinie fehlgeschlagen	Richtlinie, die verwendet wird, um zu wählen, ob ein Incident oder ein Ereignis erstellt wird, wenn ein Automatisierungsfehler auftritt.
Richtlinie für Anwenderzuweisungen für CDA-Katalogaufgaben	Richtlinie, die zum Zuweisen einer Katalogaufgabe an den entsprechenden Benutzer verwendet wird.
Zuweisungsrichtlinie für CDA-Katalogaufgabengruppe	Richtlinie, die zum Zuweisen einer Katalogaufgabe an die entsprechende Gruppe verwendet wird.

Anwenderrollen

Die Anwendung „Automatisierung der Cloud-Bereitstellung“ stellt die Rolle sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user bereit. Benutzer mit dieser Rolle können Katalogelemente für die Automatisierung der Cloud-Bereitstellung anzeigen.

Hinweis: Der Anwender muss über die Rollen sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user _mgmt_user, ITIL und Katalogadministrator verfügen, um Katalogelemente zu erstellen und zu übermitteln.

Systemeigenschaften

Die Anwendung „Automatisierung der Cloud-Bereitstellung“ bietet Systemeigenschaften, die Sie entsprechend Ihren Anforderungen konfigurieren können.

Systemeigenschaft	Beschreibung
sn_cloud_dpmt_atmn.exclude_aws_regions	Liste der zusätzlichen Regionen, die von den in der CloudDeploymentAutomationUtils-Skripteinbindung genannten Regionen ausgeschlossen werden sollen.
sn_cloud_dpmt_atmn.include_aws_regions	Liste der zusätzlichen Regionen, die zusätzlich zu den in der CloudDeploymentAutomationUtils-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaft	Beschreibung
	Skripteinbindung genannten Regionen aufgenommen werden sollen.
sn_cloud_dpmt_atmn.flow_loop_limit	Anzahl der Stunden, die Flows in einer Schleife ausgeführt werden sollen, bevor sie beendet werden.

Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften** um die Werte dieser Eigenschaften zu konfigurieren.

Automatisierung der Cloud-Bereitstellung einrichten

Richten Sie die Anwendung Automatisierung der Cloud-Bereitstellung ein, indem Sie die Seite Serviceportal so konfigurieren, dass die Standardkatalogelemente verwendet werden.

Vorbereitungen

- Abonnement IntegrationHub anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne – IntegrationHub – Übersicht .
- Aktivieren und konfigurieren Sie die AWS CloudFormation-Spoke .
- Automatisierung der Cloud-Bereitstellung-App aktivieren
- Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Entscheidungstabellen für die Ausführung der erforderlichen Aufgaben.
   Die Flows in dieser Anwendung verwenden Entscheidungstabellen, damit Administratoren Genehmiger, Zuweisungen und Subflow-Weiterleitungen konfigurieren können, ohne die Flows in Workflow-Studiozu ändern. Standardmäßig können Sie in jeder Entscheidungstabelle den Entscheidungsdatensatz ändern, um eine Option (Gruppe, Benutzer oder Subflow) auszuwählen, die für alle Katalogelemente in der Anwendung gilt. Wenn Sie andere Zuweisungen, Genehmiger oder Subflows pro Katalogelement haben möchten, können Sie für jedes Katalogelement in den Entscheidungstabellen neue Entscheidungen hinzufügen.

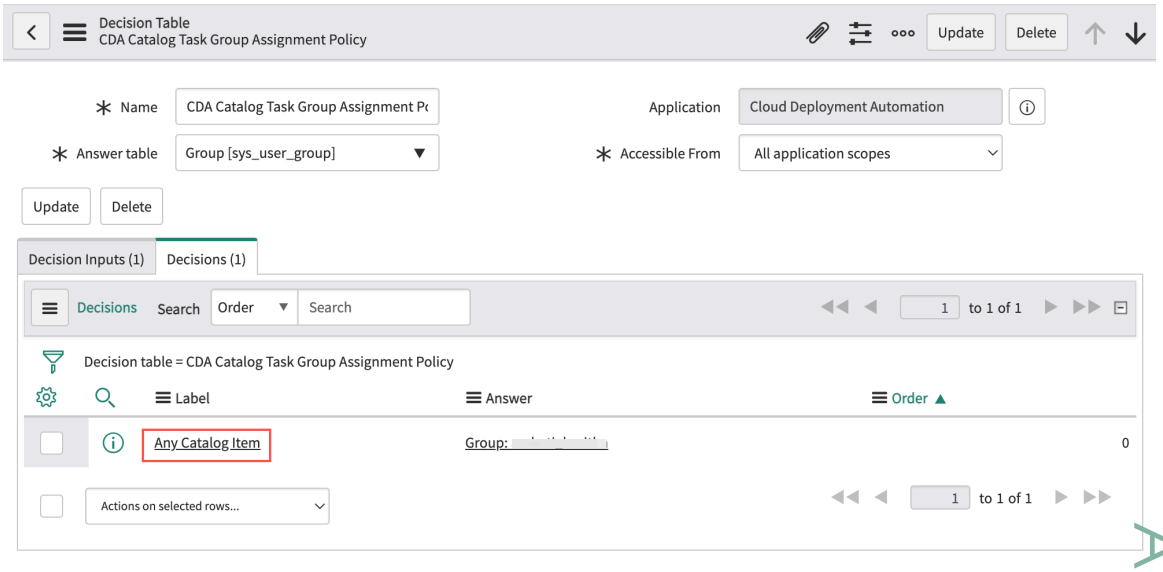
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**.

   b. Öffnen Sie den Datensatz der erforderlichen Entscheidungstabelle Automatisierung der Cloud-Bereitstellung.
   Diese Schritte sollten für jede Entscheidungstabelle wiederholt werden.

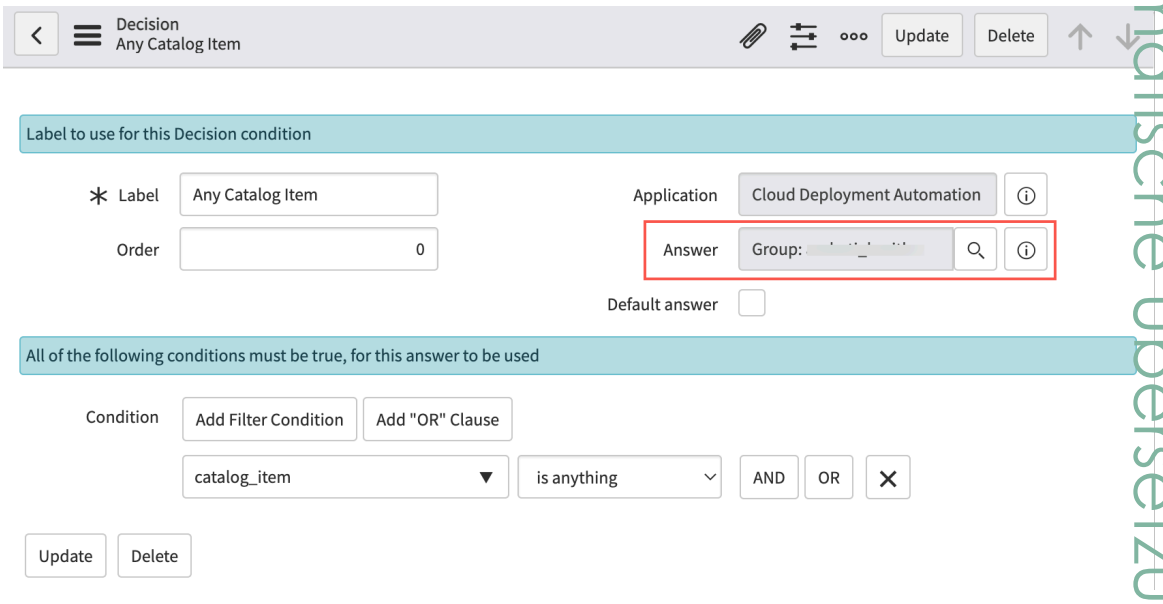
   c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Entscheidungen**.

   d. Klicken Sie auf den Entscheidungsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



e. Wählen Sie unter **Antwort**die erforderliche Gruppe, den Anwender oder den Subflow aus, je nachdem, wofür die Entscheidungstabelle verwendet wird.



Hinweis: Konfigurieren Sie diese sieben Entscheidungstabellen, und weisen Sie **Antworten** gemäß Ihren Anforderungen zu.

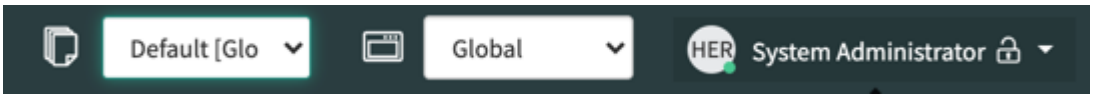
- Zuweisungsrichtlinie für CDA-Katalogaufgabengruppe
- Richtlinie für Anwenderzuweisungen für CDA-Katalogaufgaben
- CDA – Automatisierungs-Flow-Richtlinie fehlgeschlagen
- CDA-Richtlinie für Incident-Gruppenzuweisung
- CDA-Incident-Benutzerzuweisungsrichtlinie
- Genehmigungsrichtlinie für CDA-Anforderungselementgruppe
- CDA-Anforderungselement – Anwendergenehmigungsrichtlinie

2. Konfigurieren Sie die Seite Serviceportal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie **Standard [Global]** und **Global** für das aktuelle Update Set und die Anwendung auswählen.



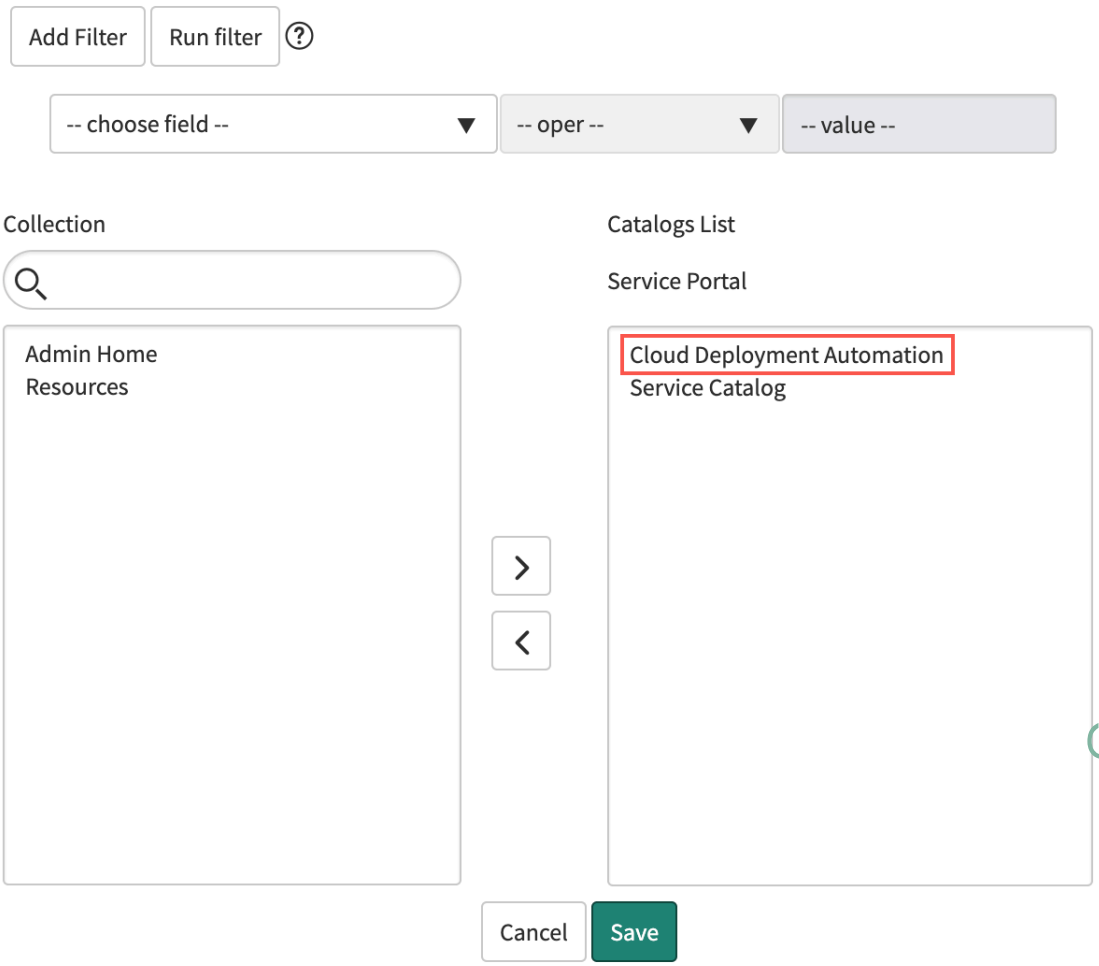
a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**.

b. Öffnen Sie den **Serviceportal-** Datensatz.

c. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kataloge**.

d. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

e. Fügen Sie der Liste **ServiceportalAutomatisierung der Cloud-Bereitstellung** hinzu.



f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

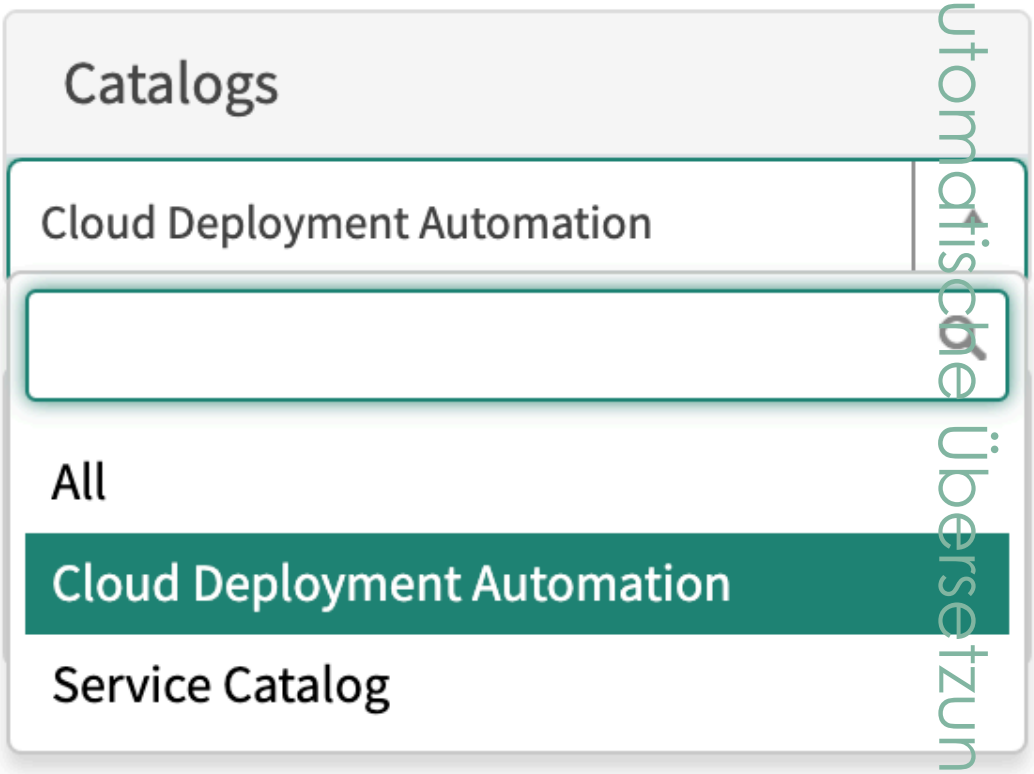
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Um die Katalogelemente anzuzeigen, navigieren Sie zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kataloge verwalten** und klicken Sie auf **Automatisierung der Cloud-Bereitstellung**.
- So fordern Sie ein Katalogelement an:

> **Hinweis:** Der Anwender muss über die Rollen sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL und Katalogadministrator verfügen, um Katalogelemente zu erstellen und zu übermitteln.

1. Navigieren Sie zum Serviceportal.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Katalog**.
3. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.
4. Wählen Sie **Automatisierung der Cloud-**



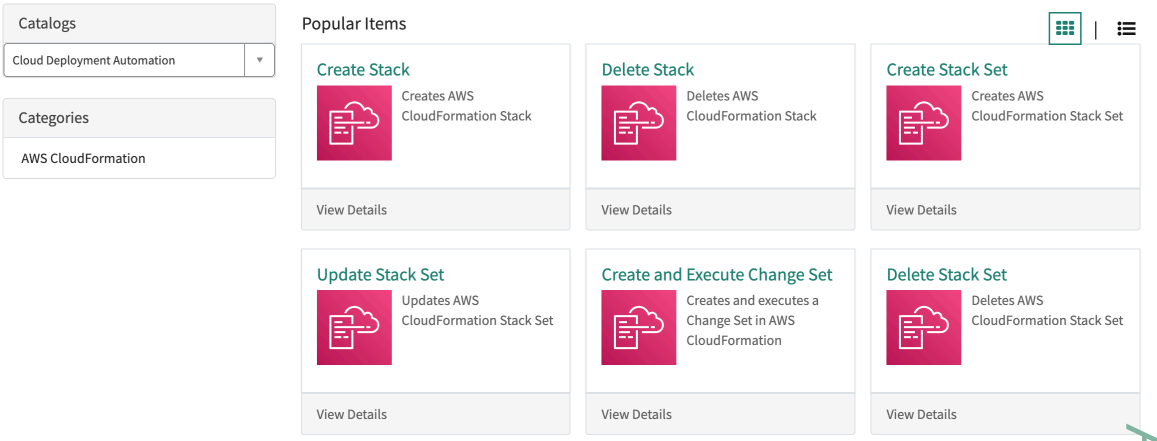
Bereitstellungaus.

5. Wählen Sie die erforderliche Aktion aus, und übermitteln Sie das Katalogelement. Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird der zugehörige Flow ausgelöst, und der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erforderliche Benutzer kann die Genehmigung bereitstellen. Aktivitäten werden im Katalogelement protokolliert.



Ordnen Sie einer Knowledge Base ein Portal zu

Sie können ein Portal mit jeder Knowledge Base verknüpfen. Einem Portal können mehrere Knowledge Bases zugeordnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Knowledge Bases“Bearbeiten aus**.

   Tipp: Wenn die Option **„Bearbeiten“** nicht angezeigt wird, vergewissern Sie sich, dass Sie in der Anwendungsauswahl den richtigen Anwendungsbereich ausgewählt haben.

3. Wählen Sie eine oder mehrere Knowledge Bases aus, die dem Portal hinzugefügt werden sollen.
   Die Knowledge Bases werden auf der Seite Serviceportal auf der **KB-Homepage** des Portals angezeigt. Wenn keine Knowledge Bases ausgewählt sind, sind alle Knowledge Bases im Portal verfügbar.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Knowledge Management Service Portal konfigurieren

Konfigurieren Sie Mitarbeiterchat in einem -Portal

Ihre Endbenutzer können eine Mitarbeiterchat-Konversation auf einer beliebigen Portalseite initiieren und führen. Schreiben Sie ein Skript, das portalspezifische Daten an Mitarbeiterchat übergibt. Übergeben Sie beispielsweise den Namen Ihrer Knowledge Base an eine Virtual Agent-Konversation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) oder Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa). Sie können das Glide Virtual Agent-Plugin nur aktivieren, wenn Sie ein Abonnement haben.

  Hinweis: Informationen zur Verwendung von Now Assist in Virtual Agent in Portalen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Mitarbeiterchat**.
   Die Tabelle „Service Portal – Agent-Chat-Konfigurationen“ [sp_agent_chat_config] wird geöffnet.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Hiermit aktivieren Sie die Konfiguration.
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Konfigurationsdatensatz ein.
Portale	Wählen Sie die Portale aus, in denen Sie die angegebene Chat-Konfiguration verwenden möchten. Wenn kein Portal ausgewählt ist, gilt die Konfiguration für alle Portale im System.
Anwendung	Schreibgeschützter Anwendungsbereich für den Datensatz
Öffentlich	Mit dieser Option machen Sie Mitarbeiterchat für Benutzer verfügbar, bevor sie sich anmelden.
Rollen	Wählen Sie die Rollen aus, die ein Benutzer haben muss, um Mitarbeiterchat zu verwenden. Wenn Sie keine Rolle auswählen, ist Mitarbeiterchat für alle Benutzer unabhängig von ihrer Rolle verfügbar.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge angibt, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen. Pro Portal gilt nur eine Konfiguration. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die zuerst gefundene Konfiguration mit dem niedrigsten Wert aus.
Serverskript	Schreiben Sie ein Skript, das Seiten- und Widget-Daten an eine Mitarbeiterchat -Konversation übergibt, wenn ein Benutzer die Konversation initiiert. Übergeben Sie beispielsweise ein Feld an die Chat-Konversation, um Mitarbeiterchat den Zugriff auf den Wert zu ermöglichen. Die in diesem Skript übergebenen Daten sind für jede Seite im Portal verfügbar, die mit diesem Datensatz verknüpft ist. Dieses Skript hat Zugriff auf die GlideSPScriptable -API. **Hinweis:** Das Portal-Suffix, die Seiten-ID und die Sprache sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar und erfordern kein benutzerdefiniertes Skript. Sys-ID und Tabelle sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar, wenn sie in der URL vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	In diesem Beispiel wird ein Objekt an die aktuelle Konversation zurückgegeben, das die Liste der dem Portal zugeordneten Kataloge enthält. `(function ($sp) { return { catalogs: $sp.getValue('catalogs') }; })($sp);` Wenn Mitarbeiterchat in einem `iframe`- HTML-Element geöffnet wird, wird die Liste der Kataloge in die `iframe` -URL aufgenommen. Parameter aus diesem Feld überschreiben alle in Konflikt stehenden Seitendaten, die an Mitarbeiterchat übergeben wurden.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Benutzer können eine Mitarbeiterchat-Konversation von einer beliebigen Seite im ausgewählten Portal aus beginnen und verwalten.

Passen Sie die Schaltfläche Mitarbeiterchat an

Sie können die Farbe und die Bilder ändern, die für die Schaltfläche Mitarbeiterchat in Ihrem Portal verwendet werden.

Vorbereitungen
Wenn Sie eines oder beide Bilder ersetzen möchten, die in der Schaltfläche Mitarbeiterchat verwendet werden, laden Sie die Bilder in Ihre Instanz hoch. Weitere Informationen zum Hochladen von Bildern finden Sie unter Bilder in der Datenbank speichern.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die folgenden Elemente der Schaltfläche Mitarbeiterchat konfigurieren:

- Das Bild, das anzeigt, dass das Chatfenster geöffnet ist
- Das Bild, das anzeigt, dass das Chatfenster geschlossen ist
- Die Hintergrundfarbe der Schaltfläche

Diese Elemente werden im Portalthema festgelegt. Um die Schaltfläche Mitarbeiterchat anzupassen, aktualisieren Sie die relevanten SCSS-Variablen im Datensatz des Portaldesigns. Weitere Informationen finden Sie unter Branding für Ihren Bot einrichten .

Hinweis: Wenn Sie das Schaltflächensymbol Virtual Agent des Webclients ändern, während der Tabellenwert *com.glide.cs.advanced-chat.popover* der Systemeigenschaft [sys_property] auf „`true`“festgelegt ist, legen Sie die Größe der Virtual Agent-Chatschaltfläche des Webclients auf die gleiche Größe wie das ursprüngliche Schaltflächensymbol fest. Andernfalls wird das Symbol überdimensioniert angezeigt .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Designs**.
2. Öffnen Sie einen Designdatensatz.
3. Fügen Sie im Feld **„CSS-Variablen** " die folgenden Variablen hinzu:

Variable	Beschreibung
`$sp-agent-chat-btn-close`	Bild, das anzeigt, dass das Chatfenster geschlossen ist. Verwenden Sie eine Bild-URL, die Folgendes enthält: ◦ Ihre Instanzadresse ◦ Der Name des Bilddatensatzes [db_image], auf den verwiesen werden soll Um beispielsweise auf das Bild `tack-icon.png` in der Datenbank zu verweisen, geben Sie Folgendes ein: `$sp-agent-chat-btn-close: url("https://<instance-name>.service-now.com/tack-icon.png");` Um das Standardbild zu verwenden, entfernen Sie die Variable.
`$sp-agent-chat-btn-open`	Bild, das anzeigt, dass das Chatfenster geöffnet ist. Verwenden Sie eine Bild-URL, die Folgendes enthält: ◦ Ihre Instanzadresse ◦ Der Name des Bilddatensatzes [db_image], auf den verwiesen werden soll Um beispielsweise auf das Bild `„book-icon.png"` in der Datenbank zu verweisen, geben Sie Folgendes ein: `$sp-agent-chat-btn-open: url("https://<instance-name>.service-now.com/book-icon.png");` Um das Standardbild zu verwenden, entfernen Sie die Variable.
`$sp-agent-chat-bg`	Schaltflächen-Hintergrundfarbe. Verwenden Sie einen Hex-Code, um die Farbe festzulegen. Um beispielsweise Rot zu verwenden, geben Sie Folgendes ein: `$sp-agent-chat-bg: #ff0000;`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variable	Beschreibung
	 Um die Standardhintergrundfarbe zu verwenden, entfernen Sie die Variable.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Migrieren Sie aus dem Widget Virtual Agent Serviceportal

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, enthält Ihre Portalimplementierung möglicherweise das Widget Virtual Agent Serviceportal. Migrieren Sie die Widget-Optionen für den Mitarbeiterchat in der Serviceportal-Konfiguration, und entfernen Sie alle Instanzen des Widgets, damit Ihre Benutzer eine Mitarbeiterchat-Konversation auf einer beliebigen Portalseite initiieren und führen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: (admin oder keine)

Prozedur

1. Zeichnen Sie Instanzoptionen auf, und löschen Sie Instanzen des Widgets Virtual Agent Serviceportal.
   a. Suchen Sie jede Instanz des Widgets Virtual Agent Serviceportal, und öffnen Sie die Instanzoptionen.
   b. Notieren Sie die Werte.
   c. Löschen Sie die Widget-Instanz.
2. Wenn Ihre Widget-Instanz eine Farbinstanzoption enthält, fügen Sie die Farbvariable dem Portaldesigndatensatz hinzu.
   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Designs**.
   b. Öffnen Sie den Designdatensatz für das Portal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Fügen Sie im Feld **„CSS-Variablen“** die Variable `$sp-agent-chat-bg` hinzu, und legen Sie den Wert auf die gewünschte Farbe fest.

Example

```
$sp-agent-chat-bg: #ff0000
```

3. Wenn Ihre Optionen für die Widget-Instanz URL-Parameter enthalten, fügen Sie diese dem Skriptfeld **Serverskript** des Formulars „Serviceportal – Mitarbeiterchat-Konfigurationen“ hinzu.

Hinweis: Das Portal-Suffix, die Seiten-ID und die Sprache sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar und erfordern kein benutzerdefiniertes Skript. Sys-ID und Tabelle sind automatisch in Mitarbeiterchat verfügbar, wenn sie in der URL vorhanden sind.

a. Navigieren Sie zu dem Datensatz in der Tabelle Serviceportal – Mitarbeiterchat-Konfigurationen [sp_agent_chat_config] für das gewünschte Portal.

b. Schreiben Sie im Feld **Serverskript** ein anwenderdefiniertes Skript, um die Parameter an Mitarbeiterchatzu übergeben.

Example

In diesem Beispiel wird der Wert des Felds chat_queue an die aktuelle Konversation zurückgegeben.

```
(function ($sp) {
 return {
  chat_queue: $sp.getValue('chat_queue')
 };
})($sp);
```

Ergebnisse

Widget-Instanzen werden von einzelnen Portalseiten entfernt. Stattdessen wendet das Portal den Datensatz „Mitarbeiterchat-Konfigurationen im Serviceportal“ auf jede Portalseite an.

Übergeben Sie Seitendaten an Mitarbeiterchat

Verwenden Sie die Klasse *„spContextManager"*in einem Widget-Client-Skript, um dynamische Seitendaten an Mitarbeiterchatzu übergeben. Übergeben Sie beispielsweise die Anzahl der Genehmigungen im Widget „Genehmigungen“ an Mitarbeiterchat, wenn ein Benutzer eine Konversation über die Homepage Serviceportal initiiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin
Untersuchen Sie das Widget, um zu verstehen, wie Daten an das Widget-Client-Skript übergeben werden. Um Daten für Mitarbeiterchatverfügbar zu machen, müssen Sie sie an den Service *spContextManager* übergeben. Anschließend können Sie mithilfe des `vaContext` -Objekts auf die Daten in einem Thema Virtual Agent zugreifen. Weitere Informationen zur Verwendung von Kontextvariablen in Virtual Agent -Skripts finden Sie unter Virtual Agent-Skripts .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Widget im Widget-Editor.
2. Aktualisieren Sie das Widget-Client-Skript.
   a. Den Service *„spContextManager"* in die Widget-Client-Skriptfunktion einfügen
   b. Übergeben Sie Variablen mithilfe der *spContextManager*-API an Mitarbeiterchat.

   In diesem Beispiel wird `approval_count` an Mitarbeiterchatübergeben. Wenn ein Benutzer eine Konversation über die Homepage Serviceportal initiiert, hängt das System `&sysparm_approval_count=5` an die Mitarbeiterchat `iframe` -URL an.

```
function ($scope, spContextManager) {

   spContextManager.addContext('agent-chat', {
      'approval_count': 5
   });
};
```

   An diese API übergebene Schlüssel sind pro Seite eindeutig. Wenn beispielsweise der Schlüssel `„agent-chat"` bereits von einem anderen Widget auf der Seite über die Methode *„addContext()"* initialisiert wurde, müssen Sie die Methode *„updateContextForKey()"* verwenden, um die Daten des Schlüssels zu aktualisieren. . Weitere Informationen zur Klasse *„spContextManager"* finden Sie unter spContextManager .

3. Klicken Sie auf **Speichern.**
4. Verwenden Sie Serviceportal -Daten in einem Virtual Agent -Thema.
   a. Navigieren zu **Virtual Agent** > **Designer** und öffnen Sie das Thema, in dem Sie die Daten Serviceportal verwenden möchten.
   b. Klicken Sie auf **Themen-Flow bearbeiten**.
   c. Konfigurieren Sie das Thema nach Bedarf.
   Verwenden Sie in einem Skriptfeld das Objekt `vaContext`, um auf die Kontextvariable zuzugreifen, die von Serviceportalübergeben wurde.

   Weitere Informationen zum Erstellen des Themas Virtual Agent finden Sie unter Thema „Virtual Agent erstellen" .

   Example
   Dieses Skript greift beispielsweise auf den Wert der Variablen `approval_count` im Widget „Genehmigungen" zu.

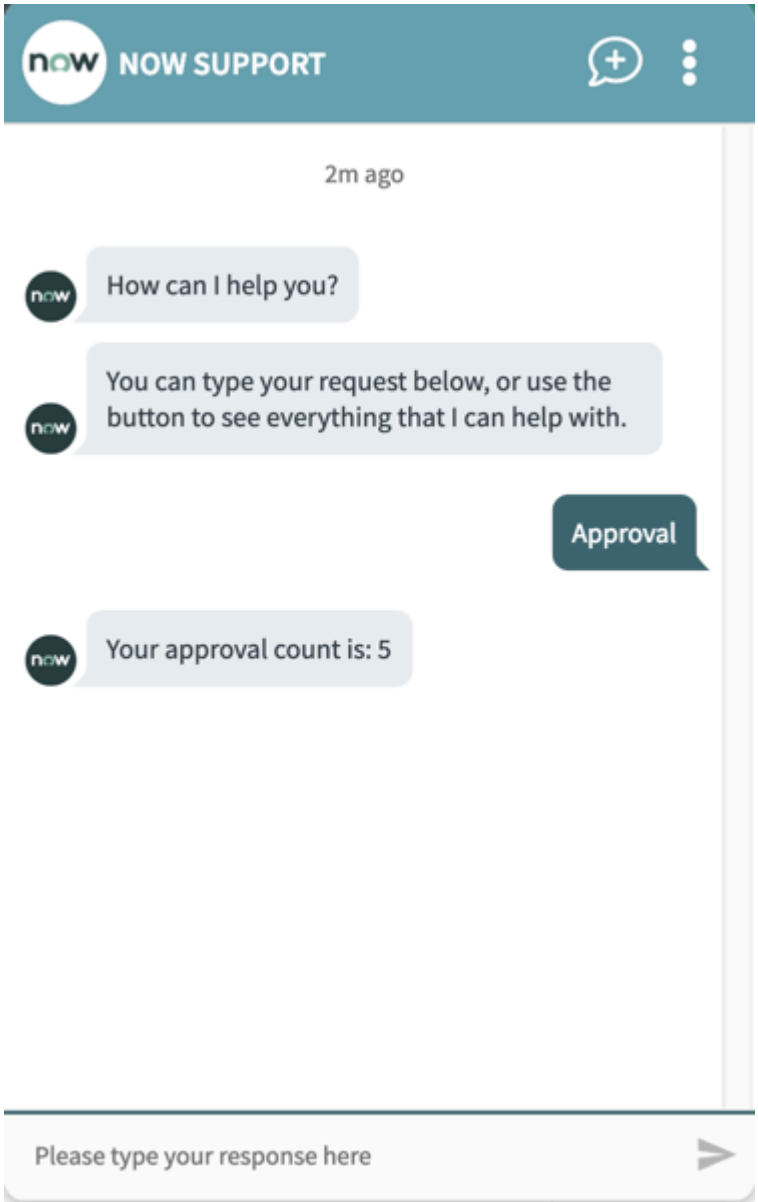
```
(function execute() {
    return "Your approval count is: " + vaContext.approval_count;
})()
```

   d. Speichern Sie das Thema und veröffentlichen Sie es.

Ergebnisse

Mitarbeiterchat kann auf die Variablen zugreifen, wenn ein Endanwender eine Konversation über die Seite Serviceportal initiiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Entfernen Sie den Link „Live-Chat“ aus dem Headermenü

Wenn Ihr Portal im Headermenü einen Live-Chat-Link enthält, können Sie ihn entfernen, indem Sie das Optionsschema des Widgets aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Hinzufügen des Felds **„Chat-Warteschlange“** zu einem Portaldatensatz wird dem Headermenü des Portals der Link „Live Chat“ hinzugefügt. Wenn Sie Ihr -Portal mit Mitarbeiterchatintegrieren, wird der Livechat-Link nicht mehr benötigt.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf der Konfigurationsseite des Serviceportals zu **Portal-Tabellen** > **Instanz mit Menü**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das Headermenü Ihres Portals.
   Öffnen Sie beispielsweise **das SP-Kopfzeilenmenü,** wenn Sie das Basissystemportal verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Fügen Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** das folgende JSON-Schlüssel-Wert-Paar hinzu.

```
"enable_live_chat": {
    "displayValue": "false",
    "value": false
}
```

Das endgültige JSON-Objekt sieht wie folgt aus.

```
{
    "enable_cart": {
        "displayValue": "true",
        "value": true
    },
     "enable_wishlist": {
       "displayValue": "true",
         "value": true
     },
    "enable_live_chat": {
      "displayValue": "false",
        "value": false
    }
}
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn Sie zum Portal navigieren, wird **Live Chat** nicht im Headermenü angezeigt.

Portalstile definieren

Seiten bestehen aus Containern, Spalten, Zeilen, Widgets und Widget-Instanzen. Sie können das CSS jeder Komponente konfigurieren oder das im Thema und Branding definierte CSS als globale Definition für das Portal verwenden. Wenn Sie im Thema oder Branding kein CSS definieren, werden die Bootstrap-Standardwerte verwendet.

Sie können CSS in Ihrem Portal auf mehreren Ebenen definieren.

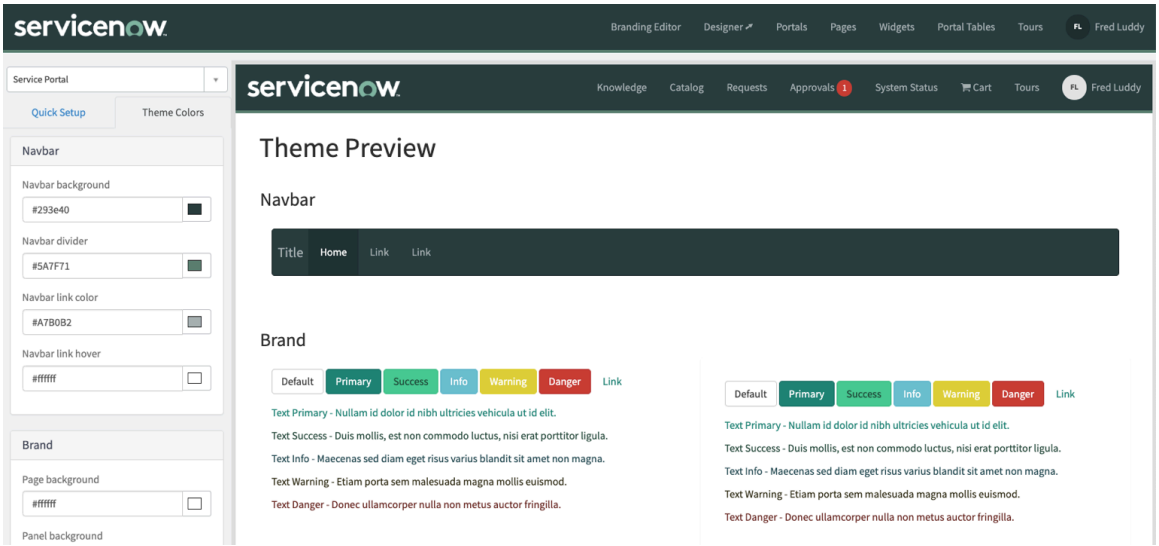
Bootstrap-Standardwerte

Wenn kein anderes CSS definiert ist, verwenden alle Elemente die Standardwerte von Bootstrap Version 3.3.6. Sie können Bootstrap-CSS-Hilfsklassen mit jedem Feld Serviceportal verwenden, das CSS als Wert akzeptiert. Um Serviceportal -Container ein- oder auszublenden, verwenden Sie Hilfsklassen für reaktionsfähige CSS-Dienstprogramme wie `sichtbar-lg` oder `ausgeblendet-md`.

Themenfarben Branding-Editor/Portal-CSS

CSS, das auf der Registerkarte Designfarben des Branding-Editors definiert ist. Änderungen, die im Branding-Editor an den Designfarben vorgenommen werden, werden im Feld „CSS-Variablen“ in der Portaltabelle [sp_portal] angezeigt. Durch Anpassen der Themenfarben werden die Bootstrap-Standardwerte überschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Themen-CSS

CSS, die im Feld „CSS-Variablen“ in der Thementabelle [sp_theme] definiert sind. Verwenden Sie die Themen-CSS so oft wie möglich, um in Zukunft eine flexiblere Entwicklung Ihres Portals zu ermöglichen.

Durch die Verwendung eines Designs werden die Designfarben des Portal-CSS/ Branding-Editors überschrieben.

Seiten-CSS

CSS, die im Feld „Seitenspezifische CSS“ in der Thementabelle [sp_theme] definiert sind.

Seitenspezifische CSS überschreiben die Themen-CSS.

CSS-Klassen

Sie können CSS-Klassenelemente auf der Seite innerhalb des jeweiligen Datensatzes definieren.

Widget-CSS

CSS, die im CSS-Feld in der Widgets-Tabelle [sp_widget] definiert sind.

Widget-CSS überschreiben Container-, Spalten- und Zeilen-CSS.

Widget-Instanz CSS

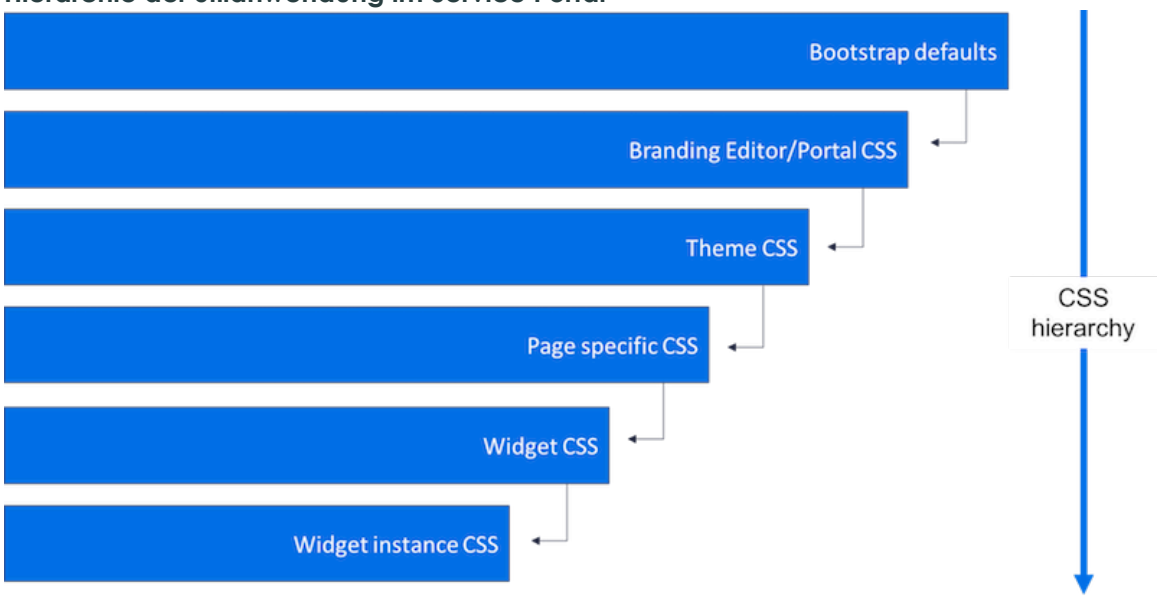
CSS, die im CSS-Feld in der Instanztabelle [sp_instance] definiert sind.

Widget-Instanz-CSS überschreiben alle anderen CSS-Definitionen.

Hinweis: In einigen Fällen können Standardstile für Barrierefreiheit das für ein Portal definierte CSS überschreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hierarchie der Stilanwendung im Service Portal



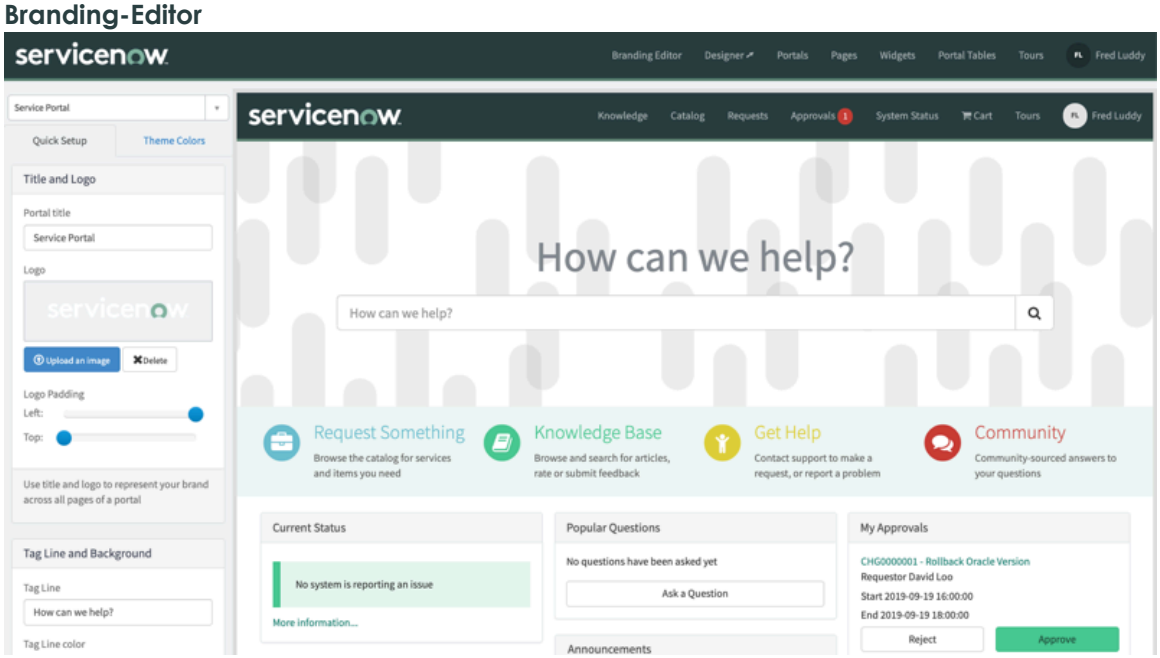
Konfigurieren Sie das Portal-Branding

Verwenden Sie Branding-Editor, um Ihrem Portal ein eigenes Erscheinungsbild zu geben.

Um auf den Branding-Editor zuzugreifen, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**und klicken Sie dann auf **Branding-Editor**.

Wählen Sie aus der Portalliste das Portal aus, für das Sie das Thema anpassen möchten. Verwenden Sie dann die Optionen auf den Registerkarten „Schnell-Setup“ und „Themenfarben“, um Ihr Portal anzupassen.

Branding-Editor



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen für die Registerkarte „Schnell-Setup“

Feld	Beschreibung
Portaltitel	Der Name Ihres Portals. Wenn der Name des Portals in Branding-Editor geändert wird, ändert sich auch der Titel im Portal-Formularfeld in der Plattform-UI.
Logo	Das Logo, das in der Kopfzeile Ihres Portals angezeigt wird. Dieses Bild wird auf eine maximale Höhe von 46 Pixeln und eine maximale Breite von 200 Pixeln skaliert.
Logo-Abstand	Wo das Logo in Bezug auf Rand der Kopfzeile stehen soll. Diese Informationen werden im Abschnitt „CSS-Variablen“ des Portalformulars gespeichert.
Tag-Line und Hintergrund	Felder, die vom JSON-Schema im Feld **Schnellstart-Konfiguration** im Portaldatensatz der Plattform-UI definiert werden. Das ServiceportalBeispiel fügt Branding-Editor eine **Tag-Line** und einen **Hintergrund** mit dem folgenden Schema hinzu: `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
Tag-Line	Stellen Sie Ihren Benutzern eine Portalseite mit einer Tag-Line vor. Dieser Text wird in einer Instanz des Such-Widgets für die Homepage gespeichert.
Tag-Line-Farbe	Wählen Sie eine Farbe für die Tag-Line.
Hintergrundfarbe der Homepage	Fügen Sie eine Farbe für Ihren Hintergrund hinzu. Sie können einen Farbnamen, eine Hex-Farbe, eine Dezimalzahl (RGB) eingeben oder eine Auswahl aus der Farbpalette treffen.
Hintergrundbild	Laden Sie ein Bild hoch, das im Hintergrund Ihrer Homepage angezeigt werden soll. Dieses Bild wird im Container für das Widget auf Ihrer Homepage gespeichert.

Für Farben auf der Themenregisterkarte können Sie den Standardfarbnamen, den Hexcode, den Dezimalcode (RGB) verwenden oder die Farbe aus der Farbpalette auswählen. Alle Farbdefinitionen werden im Feld „CSS-Variablen“ des Portalformulars gespeichert. Die Themenvorschau wird in Echtzeit aktualisiert, sobald Sie Änderungen vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Themenfarben“

Feld	Beschreibung
Navigationsleiste	Verwenden Sie die Felder in diesem Abschnitt, um die Farben für das Kopfzeilenmenü anzupassen.
Marke	Verwenden Sie die Felder in diesem Abschnitt, um die Seitenfarben anzupassen. Beispiele sind der Seitenhintergrund oder der Widget-Hintergrund.
Text	Verwenden Sie die Felder in diesem Abschnitt, um die Textfarbe auf einer Seite anzupassen.

Änderungen an den Themafarben in Branding-Editor erscheinen im Feld „CSS-Variablen“ des Portalformulars in der Plattform-UI.

Aktivieren Sie das Branding des La-Jolla-Designs

Aktivieren Sie die Marke „La Jolla“ des Serviceportals, um das Branding ServiceNow anzuwenden, das WCAG-AA-Compliance für Kontrast enthält. Dieses Plugin ist standardmäßig auf neuen Instanzen aktiv. Administratoren müssen das Plugin jedoch auf Instanzen aktivieren, die von früheren Versionen aktualisiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das **Serviceportal-Marken-Update „La Jolla“** aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für das Serviceportal-Marken-Update „La Jolla“.

Plugin	Beschreibung
Serviceportal der Marke La Jolla [com.glide.service-portal.themen.la-jolla]	Dieses Plugin aktualisiert Ihre Portale „/sp“ und „/sp_config“ mit dem ServiceNow La Jolla-Branding. Wenn der Portaldatensatz nicht geändert wurde, werden das Logo, das Favicon, das Hintergrundbild der Anmeldeseite, das Hero-Banner, das Design und die Optionen der Widget-Instanz aktualisiert.

Hinweis: Wenn Sie die Portalseiten **„/sp“** oder **„sp_config“** vor der Installation des Plugins geändert haben, werden möglicherweise nicht alle Elemente des La Jolla-Brandings angezeigt. Alle Branding-Bilder befinden sich in der Tabelle **„db_image“** zur manuellen Aktualisierung Ihrer anwenderdefinierten Portale.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Account Manager, um ein Abonnement zu erwerben. Aktivieren Sie nach dem Kauf des Abonnements das Plugin in der Produktionsinstanz.

Sie können das Feature in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos auswerten, indem Sie es vom HI Customer Service-System anfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Portalthema erstellen

Wenn Sie mehr Anpassungen benötigen, als mit dem Branding-Editor möglich sind, können Sie Ihr eigenes benutzerdefiniertes Thema erstellen.

Nur Benutzer mit CSS-Kenntnissen sollten benutzerdefinierte Themen erstellen.

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Designs**und wählen Sie **Neu**aus.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus, und wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Speichern**aus.

Themenformularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihres Themas. Verwenden Sie diesen Namen, um das Thema mit Ihrem Portal zu verknüpfen. Dieser Name ist für Benutzer nicht sichtbar. Sie sollten ihn kennen, um das richtige Thema auf ein Portal anzuwenden.
SCSS-Kompilierung deaktivieren	Deaktiviert die SCSS-Kompilierung und sendet die Nur-CSS-Datei direkt an den Client.
Anwendung	Der Datensatzumfang. Der Datensatz des Kopfzeilenmenüs und die Quelltabelle müssen den gleichen Anwendungsbereich haben.
Header	Liste der Kopf- und Fußzeilen aus der Tabelle „sp_header_footer“, die Sie einem Portalthema zuordnen können. Kopf- und Fußzeilen sind Widgets und können auf dieselbe Weise konfiguriert werden.
Fußzeile	Liste der Kopf- und Fußzeilen aus der Tabelle „sp_header_footer“, die Sie einem Portalthema zuordnen können.
Fixierte Kopfzeile	Fixiert die Kopfzeile oben auf der Seite, sodass die Kopfzeile auf dem Bildschirm bleibt, wenn ein Benutzer einen Bildlauf durchführt.
Fixierte Fußzeile	Fixiert die Fußzeile unten auf der Seite, sodass die Fußzeile auf dem Bildschirm bleibt, wenn ein Benutzer einen Bildlauf durchführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

CSS-Variablen	Angepasste CSS-Eigenschaften, mit denen Sie die Farbe und die Stile in einem Portal ändern können. Beispielsweise verwendet das bestehende Thema einige der folgenden Variablen:
	`$sp-logo-margin-x: 15px !default;`
	`$sp-tagline-color: $text-color !default;`
	`$navbar-inverse-bg: #3a3f51 !default;`
	Hinweis: Verwenden Sie das Feld "CSS-Variablen", um nur die CSS-Variablen zu definieren. Verwenden Sie "CSS umfasst", um CSS-Richtlinien festzulegen. Ab der Version Madrid können Sass und LESS innerhalb "CSS umfasst" verwendet werden.

3. Um dem Design eine Formatvorlage hinzuzufügen, wählen Sie in der zugehörigen Liste **„CSS-Einbindung“ Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formatvorlage-Formulars aus, und wählen Sie **Absenden aus**.

Stylesheet-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des CSS-Include. Denken Sie an diesen Namen, um das CSS-Include mit dem Thema zu verknüpfen.
Anwendung	Der Datensatzumfang. Der Datensatz des Kopfzeilenmenüs und die Quelltabelle müssen den gleichen Anwendungsbereich haben.
Quelle	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ◦ **Stylesheet**: Fügen Sie ein internes Stylesheet hinzu, das in die CSS-Tabelle [sp_css] hochgeladen wurde. Beispiel: ng-sortable.min.css. Interne Stylesheets verwenden Standard-CSS im CSS-Feld. ◦ **URL**: Link zu einem externen Stylesheet. Verwenden Sie externe Stylesheets, um dasselbe CSS wie bei einer Unternehmenswebsite oder anderen Onlineressource zu verwenden.
Stylesheet	Ein internes Stylesheet, das dem Design zugeordnet werden soll.
CSS-Datei-URL	Eine URL zu einer externen Formatvorlage, die dem Design zugeordnet werden soll.
Verzögertes Laden	(Optional) Option zum asynchronen Laden der CSS-Einbindung, um die Ladezeit der Seite zu verbessern. Diese Option muss für alle CSS-Einbindungen eines Designs auf den gleichen Wert festgelegt werden. Es wird nicht empfohlen, das asynchrone Laden nur für einige CSS-Einbindungen zu aktivieren, die einem Design zugeordnet sind. **Hinweis:** Die Aktivierung von **„Verzögertes Laden“** wird für Portale mit Flash-Speichern von nicht formatiertem Inhalt nicht empfohlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die CSS-Einbindungen mit aktivierter **Option „Verzögertes Laden“** werden in der zugehörigen Liste **„CSS-Einbindungen zum verzögerten Laden“** im Designdatensatz aufgeführt.
RTL CSS-Datei-URL	(Optional) Eine URL zu einem externen Formatvorlage zum Spiegeln der Richtung eines Portals, wenn die Sitzungssprache eine von rechts nach links geschriebene Sprache ist, z. B. Hebräisch. Informationen zur Unterstützung von von rechts nach links laufenden Sprachen finden Sie unter Stile für von rechts nach links verlaufende Sprachen in Portalen.

5. Um dem Design eine JavaScript-Einbindung hinzuzufügen, wählen Sie in der zugehörigen Liste **JS-Einbindungdie Option Neu**aus.
6. Füllen Sie die Formularfelder „JS-Einbindung“ aus, und wählen Sie **Absenden**aus.

JS-Include-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name der JS-Einbindung. Merken Sie sich diesen Namen, um die JS-Einbindung dem Design zuzuordnen.
Anwendung	Der Datensatzumfang. Der Datensatz des Kopfzeilenmenüs und die Quelltabelle müssen den gleichen Anwendungsbereich haben.
Quelle	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ◦ **UI-Skript**: Fügen Sie ein internes UI Skript hinzu, das in die UI-Skript-Tabelle [sys_ui_script] hochgeladen wurde. Mithilfe von UI-Skripts können Sie clientseitiges JavaScript erstellen und an mehreren Stellen wiederverwenden. Weitere Informationen zu UI-Skripts finden Sie unter UI-Skripts . ◦ **URL**: Link zu einer externen JavaScript-Datei. Verwenden Sie externe URLs, um dasselbe JavaScript als Unternehmens-Website oder andere Online-Ressource zu verwenden.
UI-Skript oder JS-Datei-URL	Ordnen Sie ein internes UI-Skript oder eine JavaScript-Datei-URL zu, je nachdem, welche Option Sie im Feld „Quelle“ auswählen.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des JS-Include
Paket	Das Service Portal-Paket, dem der JS-Include zugeordnet ist. Zum Beispiel die Konfigurationsseiten des Service Portals. Dieses Feld ist standardmäßig ausgefüllt.

Aktivieren Sie die Größenänderung von Text in Ihrem Portal

Aktivieren Sie in den Browsereinstellungen die Größenänderung von Text, um die Größe Ihres Texts um bis zu 200 % zu erhöhen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Wenn Sie von einem früheren Release auf eine Rome-Instanz aktualisiert haben, wird die Eigenschaft für Sie erstellt. Die Standardeinstellung ist für Serviceportal und Mobile Employee Service Portal (Mesp) auf **False** festgelegt. Führen Sie die Schritte in dieser Aufgabe aus, um die Eigenschaft manuell auf **true**festzulegen.
- Wenn Sie ein neues Portal oder eine zBoot-Instanz haben, ist die Eigenschaft standardmäßig auf true festgelegt. Es sind keine Aktionen erforderlich.
- Wenn Sie kein Upgrade auf eine Rome-Instanz durchgeführt haben, wird die Eigenschaft erstellt, ist jedoch standardmäßig auf **False** festgelegt.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator `sys_properties.list` ein.
2. Wählen Sie *`glide.service_portal.resize_text.{your portal_url_suffix}.enable_rem_conversion`* aus der Liste aus.
   Zum Beispiel *`glide.service_portal.resize_text.sp.enable_rem_conversion`*.
3. Legen Sie im Formular das Feld Wert auf **true**fest.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Überschreiben Sie die HTML-Basis-CSS-Schriftart in Ihrem Portal

Legen Sie die Schriftgröße für HTML-Basis-CSS in Ihrem Portal fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator `sys_properties.list` ein.
2. Wählen Sie *`glide.service_portal.resize_text.{portal_url_suffix}.base_font`*.
   Zum Beispiel *`glide.service_portal.resize_text.mesp.base_font`*.
3. Legen Sie im Formular das Feld Wert auf die gewünschte Schriftgröße fest.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

> **Hinweis:** Wenn ein Problem mit der Größenänderung von Text für anwenderdefinierte Seiten auftritt, der aus der Formatierung von anwenderdefinierten CSS-Einbindungen stammt, konvertieren Sie diese CSS-Werte von Pixel in REM.

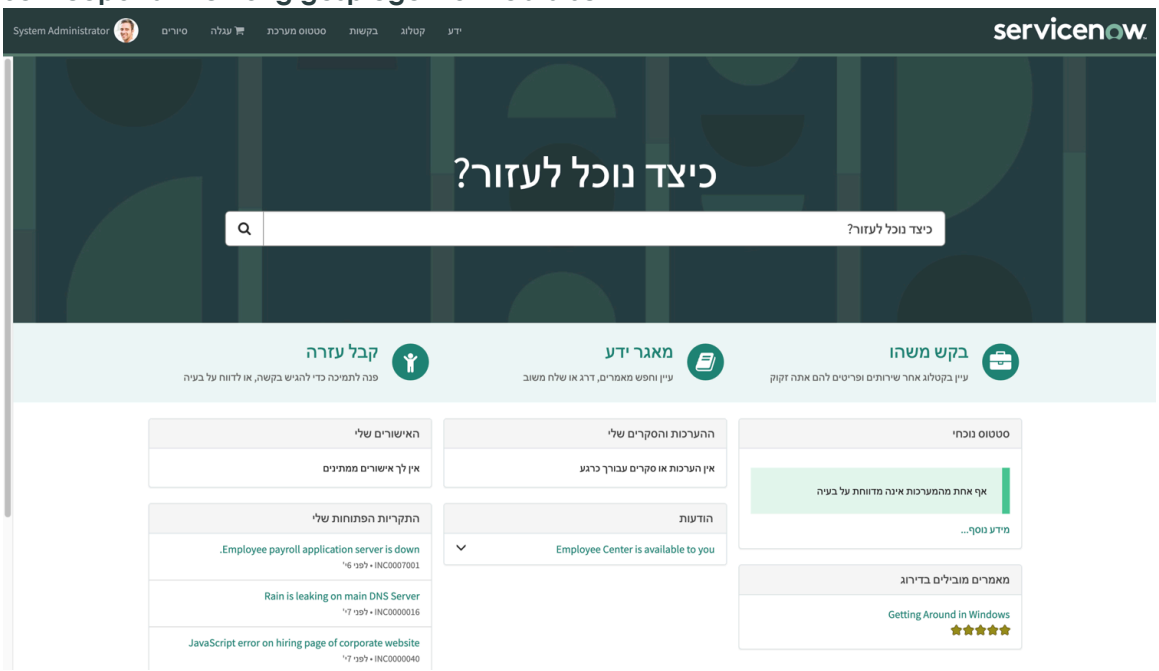
Stile für von rechts nach links verlaufende Sprachen in Portalen

Das Lokalisieren eines Portals für Sprachen, die von rechts nach links verlaufen, erfordert CSS, das die Richtung der Portalseiten spiegelt.

Serviceportal kann das CSS generieren, das zum Spiegeln der Ausrichtung der Benutzeroberfläche des Portals erforderlich ist, wenn die Sitzungssprache von rechts nach links ist. Die gesamte Hierarchie der vorhandenen Infrastruktur für die Formatierung von von links nach rechts verlaufenden Sprachen – Design, Seite, Widget und Widget-Instanz-SCSS – wird für von rechts nach links verlaufende Sprachen in CSS konvertiert. Alle von RTLCSS unterstützten Richtungseigenschaften werden konvertiert. Einfache CSS-Dateien, die in einem der Design- oder Widget-Abhängigkeitsdatensätze, interne CSS-Dateien und Inline-CSS-Dateien enthalten sind, werden jedoch nicht automatisch konvertiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceportal Richtung gespiegelt für Hebräisch



Sie können auch eigenes CSS für von rechts nach links verlaufende Sprachen bereitstellen, um das automatisch generierte CSS zu überschreiben, wenn Sie eine externe CSS-Bibliothek verwenden, und Sie können die CSS-Konvertierung für von rechts nach links verlaufende Sprachen mithilfe verschiedener Methoden steuern.

Hinweis: Basissystemportale neben Serviceportal (/sp) und anwenderdefinierte Portale benötigen möglicherweise eine zusätzliche CSS-Anpassung, um die Richtung eines Portals für von rechts nach links verlaufende Sprachen vollständig zu spiegeln.

Um nachzuverfolgen, wie viele Benutzer ein Portal in einer von rechts nach links verlaufenden Sprache anzeigen, sehen Sie sich das Ereignis PortalPageLoad in User Experience Analytics für Serviceportalan. Weitere Informationen zu verfügbaren Ereignissen finden Sie unter Serviceportal Events.

Spiegeln Sie die Portalrichtung für von rechts nach links laufende Sprachen

Spiegeln Sie die Richtung der Anwenderoberfläche eines Portals für von rechts nach links verlaufende Sprachen, indem Sie das erforderliche CSS aktivieren.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie eine von rechts nach links verlaufende Sprache, z. B. Hebräisch. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie ein Portal aus.
3. Wählen Sie die Option **Unterstützung für linksläufige Sprachen** aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Es wird CSS generiert, das die Richtung der Anwenderoberfläche eines Portals für von rechts nach links verlaufende Sprachen spiegelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wahlweise: Wenn Sie eine externe CSS-Bibliothek für Ihr Portaldesign verwenden, stellen Sie Ihr eigenes CSS bereit, das die Richtung der Anwenderoberfläche eines Portals spiegelt, um das automatisch generierte CSS zu überschreiben.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Designs**.

   b. Wählen Sie das Design für das Portal aus.

   c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„CSS-Einbindungen“** die CSS-Einbindung aus, die eine Verknüpfung zu einer externen CSS-Bibliotheks-URL herstellt.
   Wenn Sie eine neue CSS-Einbindung erstellen müssen, lesen Sie Portalthema erstellen.

   d. Geben Sie im Feld **URL der RTL-CSS-Datei** die URL zu einer externen Formatvorlage ein, um die Richtung eines Portals für von rechts nach links verlaufende Sprachen zu spiegeln.

   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn die Sitzungssprache eine Sprache ist, die von rechts nach links läuft, wird die Richtung der Portalbenutzeroberfläche gespiegelt und von rechts nach links angezeigt.

Trouble?

Wenn Inhalte in Ihrem Portal nicht automatisch für Sprachen von rechts nach links gespiegelt werden, finden Sie unter CSS für von rechts nach links verlaufende Sprachen in Portalen Informationen zur Behebung dieser Probleme.

CSS für von rechts nach links verlaufende Sprachen in Portalen

Sie können die Generierung von CSS für von rechts nach links verlaufende Sprachen mit verschiedenen Methoden steuern.

Basissystemportale neben Serviceportal (/sp) und anwenderdefinierte Portale benötigen möglicherweise eine zusätzliche CSS-Anpassung, um die Richtung eines Portals für von rechts nach links verlaufende Sprachen vollständig zu spiegeln.

Anwenderdefinierte Widgets müssen möglicherweise manuell konvertiert werden, um Sprachen von rechts nach links zu konvertieren.

- Verschieben Sie für Inline-Stile in der HTML-Vorlage eines Widgets diese Stile in die CSS des Widgets, damit sie automatisch konvertiert werden.
- Für interne Stile in der HTML-Vorlage eines Widgets können Sie die Attributauswahl `[dir="rtl"]` oder `die .rtl` -Klassenauswahl verwenden, um CSS bereitzustellen, das spezifisch für Sprachen ist, die von rechts nach links geschrieben werden.
- Um CSS einzubeziehen, das für von rechts nach links geschriebene Sprachen spezifisch ist, können Sie die Methode *`isRTLEnabled()`* in der Klasse GlideSPScriptable : Bereichsbezogen im Serverskript eines Widgets aufrufen oder die globale Kennzeichnung *`g_portal_isrtl`* im Client-Skript des Widgets verwenden.

Außerdem können Sie im CSS für Design, Seite, Widget oder Widget-Instanz von rechts nach links gerichtete Anweisungen zu CSS-Eigenschaften nur mithilfe einer Sass-Interpolationszeichenfolge (`#{""}`) hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSS-Anweisungen für Sprachen, die von rechts nach links verlaufen

CSS-Anweisung, die von rechts nach links läuft	Beschreibung
`/*rtl:ignore*/`	Ignoriert die Eigenschaft beim Konvertieren von Portal-CSS für Sprachen, die von rechts nach links laufen.
`/*rtl:prepend:10px*/`	Fügt einen Wert am Anfang des Eigenschaftswerts für Sprachen hinzu, die von rechts nach links verlaufen. In diesem Beispiel werden `10 px`vorangestellt.
`/*rtl:append:3rem*/`	Fügt am Ende des Eigenschaftswerts für Sprachen, die von rechts nach links laufen, einen Wert hinzu. In diesem Beispiel wird `3rem`angehängt.
`/*rtl:replace:30px*/` oder `/*rtl:30px*/`	Ersetzt den Eigenschaftswert durch den angegebenen Wert für Sprachen, die von rechts nach links verlaufen. In diesem Beispiel wird der Eigenschaftswert durch `30 px`ersetzt.
`/*rtl:insert:25px*/`	Fügt den angegebenen Wert anstelle der Direktive für von rechts nach links verlaufende Sprachen ein. In diesem Beispiel werden `25 px`eingefügt.

Example: Transformationseigenschaft im konvertierten Rechts-nach-Links-CSS ignorieren

```
.fl {
transform: rotate(45deg) translateY(5px) #{"/*rtl:ignore*/"};
}
```

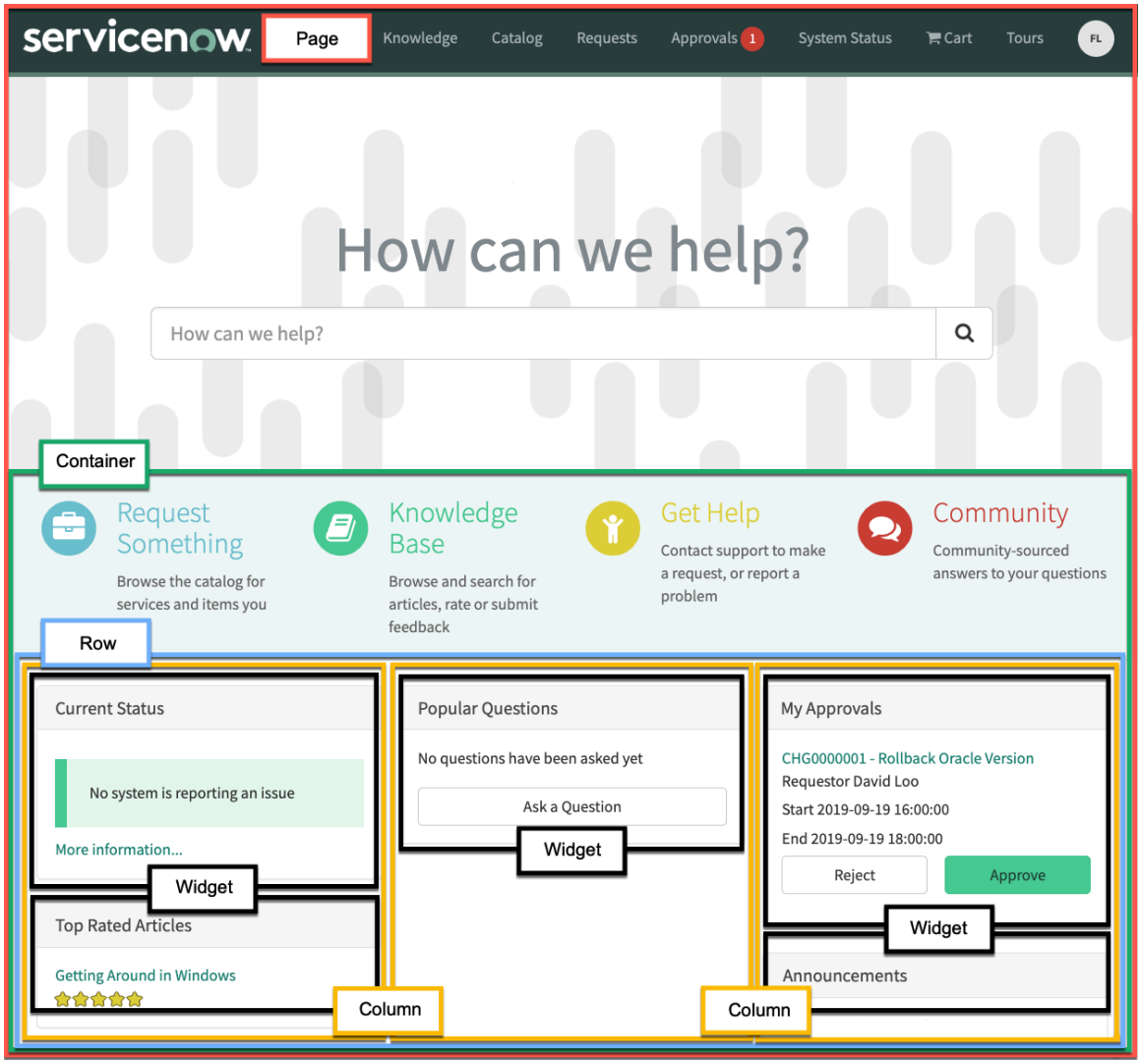
Erstellen von Portalseiten

Seiten ermöglichen es, Inhalte zu organisieren, eine reaktionsschnelle Optimierung für mobile Endgeräte zu gewährleisten und kundenorientierte Portale mit einem benutzerfreundlichen Design zu erstellen. Eine Seite enthält Container und Zeilen, die ihrerseits Widgets enthalten. Gestalten Sie die gewünschte Benutzererfahrung, indem Sie das Seitenlayout und die enthaltenen Widgets nach Ihren Vorstellungen anpassen.

- Seiten werden über die Seiten-ID referenziert.
- Seiten können in mehreren Portalen referenziert werden.
- Verwenden Sie die Seiten des Basissystems als Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seitenlayout

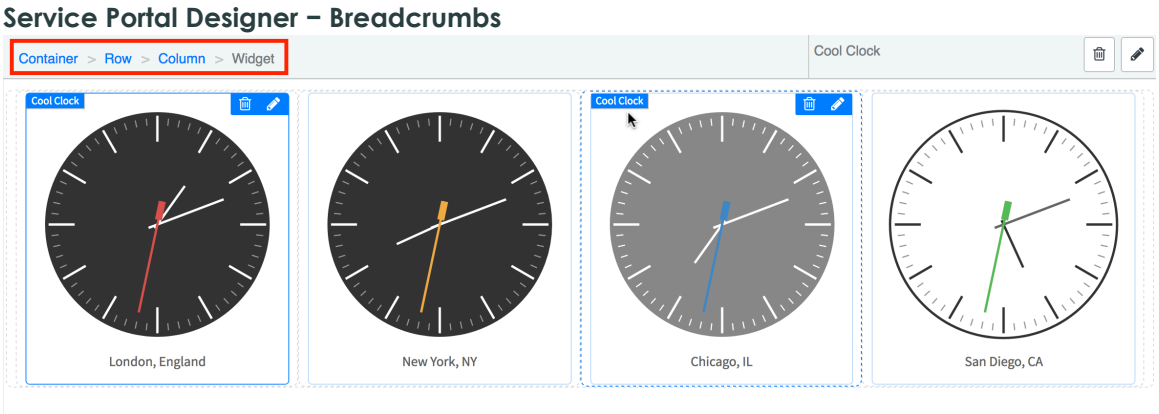


Container

Container sind Markup-Artefakte, die auf einer Seite angeordnet werden. Sie enthalten die Layouts, in denen sich die Widgets befinden.

Sie können Container und sehen, wie sie eine Seite im Serviceportal-Designer () bilden.**Serviceportal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Designer**) an. Öffnen Sie eine Seite im Service Portal Designer und klicken Sie an beliebiger Stelle auf der Seite. In der oberen linken Ecke zeigen Breadcrumbs an, welches Element auf der Seite ausgewählt wurde. Verwenden Sie die Breadcrumbs, um einen Container auszuwählen, und klicken Sie dann auf das Bearbeitungssymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können einen Container auch bearbeiten, indem Sie den Seiteneditor aufrufen und den Containerknoten in der Strukturansicht auswählen. Diese Ansicht bietet folgende Optionen:

- Widget-Layout auf der Seite ändern.
- Spaltenanzahl auf der Seite festlegen.
- Festlegen, ob bei Änderungen am Browserfenster skaliert werden soll.
- Einem Teil der Seite eine Hintergrundfarbe zuweisen.
- Einem Teil der Seite ein Hintergrundbild zuweisen.
- Das aktuelle Widget-Layout der Seite anzeigen.

Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten.

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Seite und verwenden Sie Layouts für die Anordnung der Spalten, in denen sich die Widgets befinden.

Vorbereitungen

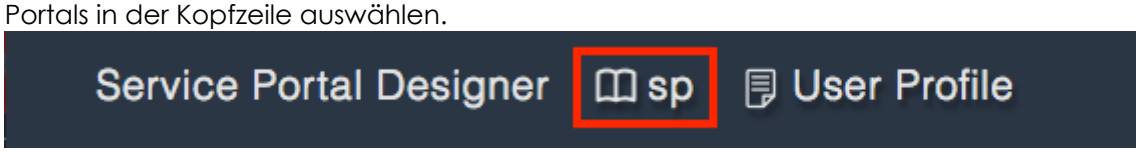
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Schritte sind für Benutzer gedacht, die wenig oder keine Erfahrung mit dem Schreiben von Code haben. Der Serviceportal Designer bietet verschiedene Anpassungsstufen – angefangen von bestimmten Konfigurationen, zu denen Sie einfach Widgets hinzufügen können bis hin zur Möglichkeit, CSS-Klassen zu definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Rufen Sie das Portal auf, für das Sie Seiten entwerfen möchten, indem Sie den Namen des Portals in der Kopfzeile auswählen.



4. Wählen Sie im Designer Serviceportal eine Seite aus, die angepasst werden soll, oder wählen Sie **Neue Seite hinzufügen**.
5. Klicken Sie im Abschnitt Layouts auf **Container** und ziehen Sie dies auf die Seite.
6. Ziehen Sie ein anderes Layout auf einen Container und legen Sie es dort ab.
   Das Layout definiert die Struktur der Seite und den verfügbaren Platz für Widgets. Die Layoutstruktur richtet sich an der Bootstrap-Gittervorlage aus und beträgt immer 12.

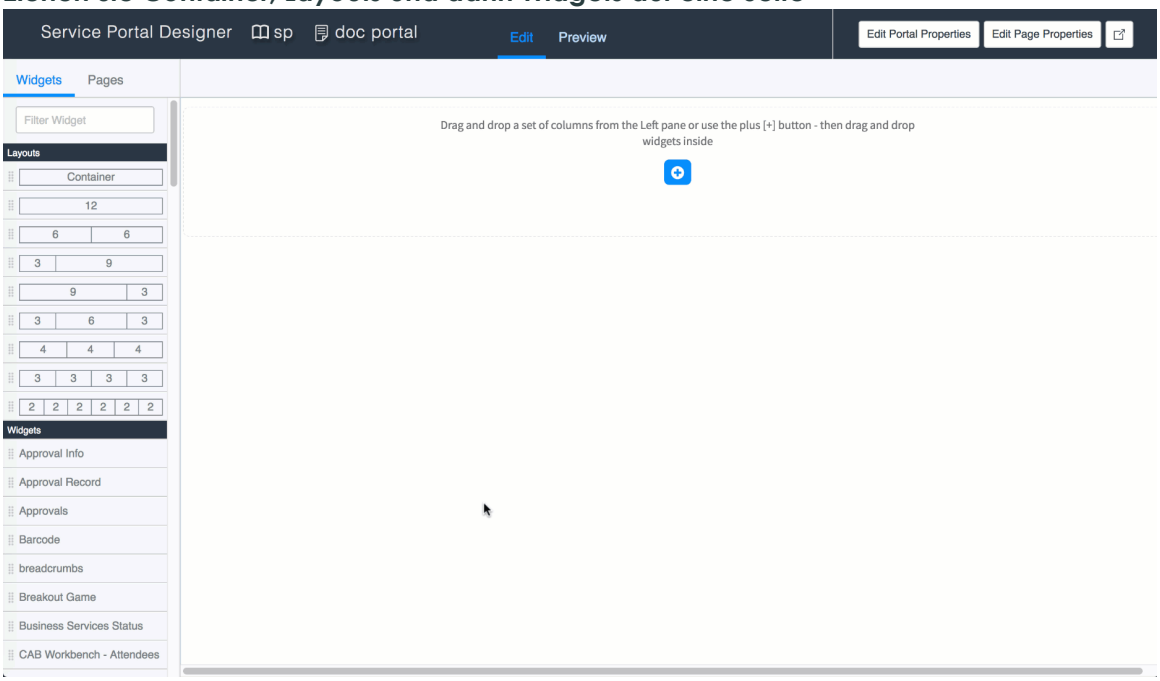
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Suchen Sie mit dem Filter nach einem Widget und ziehen Sie es anschließend in das Layout.

Example

Ziehen Sie Container, Layouts und dann Widgets auf eine Seite



Für Widgets, die standardmäßig keine Informationen enthalten, müssen Sie die Optionen für ihre Widget-Instanzen konfigurieren, bevor sie auf einer Portalseite angezeigt werden. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Optionen für Widget-Instanzen finden Sie unter Konfigurieren Sie Widget-Instanzen.

8. Wahlweise: Seiteneigenschaften bearbeiten.

   a. Wählen Sie **Seiteneigenschaften bearbeiten**aus.
   Der Seitendatensatz aus der Seitentabelle [sp_page] wird geöffnet.

   b. Füllen Sie das Formular aus.

Seitenfelder

Feld	Beschreibung
Titel	Interner Name der Seite Anhand des Titels kann der Service Portal Designer nach einer Seite durchsucht werden.
ID	Eine eindeutige ID für die Seite. Eine Seite wird anhand der ID einem Portal zugewiesen. Sie legt auch die URL für die Seite fest, z. B.: `https://<Instanzname>.service-now.com/doc_portal/?id=doc_page`. Bei „doc_page“ handelt es sich um die Seiten-ID.
Anwendung	Anwendungsbereich
Öffentlich	Ermöglicht den Zugriff auf die Seite, ohne dass eine Authentifizierung erforderlich ist. Wird **Öffentlich** ausgewählt, können alle Benutzer unabhängig der aufgeführten Rollen die Seite anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Entwurf	Markieren Sie eine Seite als Entwurf, um die Möglichkeit des Anwenders zum Anzeigen der Seite einzuschränken, während Sie sie noch erstellen. Nur Benutzer mit der Administratorrolle können eine Seite im Entwurf anzeigen, alle anderen Benutzer sehen eine 404-Seite.
Rollen	Der Zugriff auf eine Seite lässt sich durch Benutzerrollen beschränken.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Portalseite. Dieses Feld ist nicht öffentlich zugänglich.
Seitenspezifisches CSS	Hat eine Seite kein seitenspezifisches CSS, übernimmt die Seite das CSS vom Thema und dem Branding. Wenn Sie das Aussehen einer Seite verändern möchten, kann das von Thema und Branding geerbte CSS mit einem seitenspezifischen CSS überschrieben werden.
Dynamischer Seitentitel	(Optional) Erstellen Sie Variablen, um Titel zu generieren, die den Inhalt beschreiben, der in eine Seite geladen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Titel zu einer Seite hinzufügen.
Seite klonen	Erstellt Kopien einer Seite, die verändert werden können. Wenn Sie eine Basissystemseite klonen, wird für jedes Widget auf der Seite eine neue Widget-Instanz erstellt.
SEO-Skript verwenden	(Optional) Option zum Aktivieren einer Skripteinbindung, die SEO-Tags für kanonische URLs und hreflang-Tags hinzufügt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie SEO für lokalisierte Versionen einer Portalseite.
SEO-Skript	(Optional) Skripteinbindung, die auf die Seite angewendet werden soll. Standardmäßig verwendet das System die Skripteinbindung SPSEOHeaderTags, die die Standardimplementierung für die Tags kanonische URL und hreflang für Seiten Serviceportal Analytics enthält.
Für Menschen lesbare URL-Struktur	(Optional) Fügen Sie der Seiten-URL von Menschen lesbare Stichwörter hinzu, um die Suchmaschinenoptimierung (SEO) und die Klickraten für öffentliche Seiten zu verbessern. Visuell lesbare URLs helfen Anwendern auch zu verstehen, was sie auf einer Seite für öffentliche und nicht öffentliche Seiten erwartet. Beispiel: `https://`<instance> /kb/en/faq/Was-ist-ein-Cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007 . Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Seiten-URLs visuell lesbare Stichwörter hinzu.

9. Wahlweise: Containereigenschaften bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie innerhalb des Containers, den Sie bearbeiten möchten, oder wählen Sie in den Breadcrumbs **„Container“**.

b. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol [ ].
Der Containerdatensatz aus der Containertabelle [sp_container] wird geöffnet.

c. Füllen Sie das Formular aus.

Containerfelder

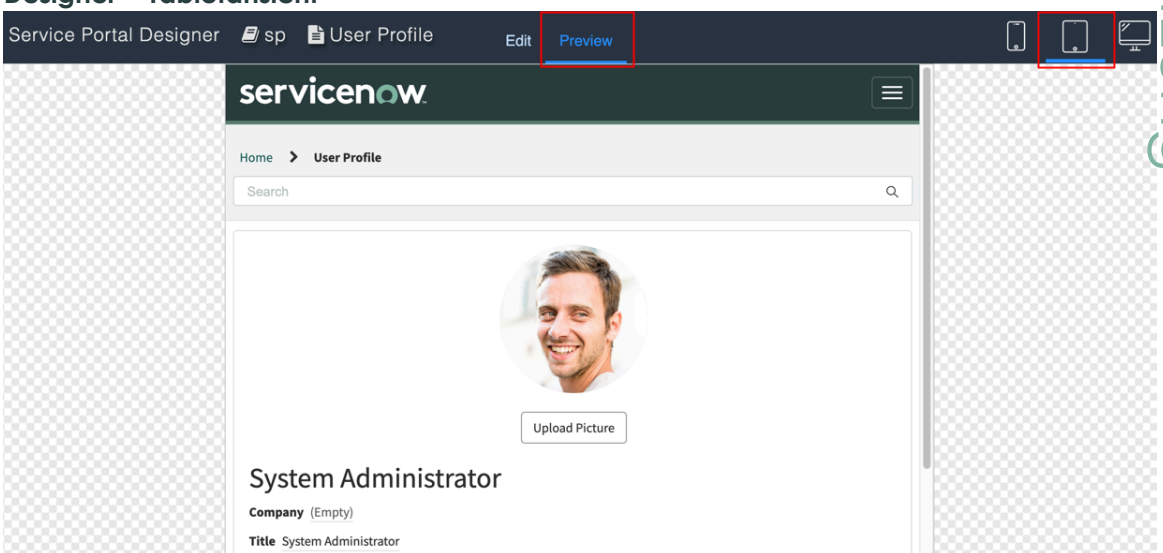
Feld	Beschreibung
Name	Interner Name des Containers.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Container auf einer Seite angezeigt werden. Damit ein Container über allen anderen Containern angezeigt wird, geben Sie ihm die niedrigste Nummer im Feld **Reihenfolge**.
Seite	Die Seite, die den Container enthält.
Screenreader-Titel	Der Titel, der von der Sprachausgabe verwendet wird.
Semantisches Tag	Das semantische HTML-Tag, das den Container enthält. Verfügbare Optionen: ▪ Keine: Der gesamte Inhalt auf der Seite zwischen Header und Footer ist im *<main>*-Tag enthalten. ▪ Main: Das Tag *<main>* enthält nur den Container und seinen Inhalt. Das Tag *<main>* ist ein semantisches HTML-Element, das den Hauptinhalt der Seite enthält. Es sollte auf Inhalte angewendet werden, die für die Seite eindeutig sind, und sollte nur für ein Element auf der Seite konfiguriert werden. **Hinweis:** Das Tag *<main>* kann auf einen Container, eine Zeile oder eine Spalte angewendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Haupt-Tag auf einer Seite.
Anwendung	Anwendungsbereich
Breite	Containerbreite Verfügbare Optionen: ▪ Fest ▪ Fließend
Übergeordnete Klasse	Übergeordnete CSS-Klasse für den Container.
CSS-Klasse	CSS-Klassen für den Container. Überschreibt seitenspezifische CSS.
Hintergrundfarbe	Die Hintergrundfarbe des Containers.
Hintergrundbild	Das Hintergrundbild für den Container
Hintergrundstil	Der Anzeigestil eines Hintergrundbildes. Verfügbare Optionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Standard ▪ Überdecken ▪ Enthalten ▪ Wiederholen
Bootstrap-Alternative	Wird dieses Feld ausgewählt, werden die standardmäßigen Bootstrap-Gitter-Klassen entfernt und das Bootstrap-Gitter-System im Container deaktiviert. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird Folgendes nicht angewendet: ▪ Das Feld **Breite** im Containerdatensatz. ▪ Die Bootstrap-Standardklasse im Zeilendatensatz innerhalb des Containers. ▪ Die Felder **Größe - xs**, **Größe - sm**, **Größe - md** und **Größe - lg** in den Spaltendatensätzen innerhalb des Containers. Wählen Sie dieses Feld nur aus, wenn Sie benutzerdefinierte CSS-Klassen und CSS für die Container-, Zeilen- und Spaltensätze bereitstellen möchten.
Zu Kopfzeile gehen	Wenn diese Option ausgewählt ist, bleibt der Container beim Header und wird nicht gescrollt. Verwenden Sie diese Option, um eine Unterkopfzeile zu erstellen.

10. Wahlweise: Um zu einer anderen Seite zu wechseln, wählen Sie im linken Bereich die Registerkarte **Seiten** und dann die nächste Seite aus, die Sie konfigurieren möchten.
11. Wahlweise: Verwenden Sie die Schaltfläche Vorschau in der Kopfzeile, um Ihre Seite anzuzeigen, während Sie daran arbeiten.
    Über die **Vorschau** können Seiten auch im Mobil- oder Tabletmodus angezeigt werden. Nutzen Sie dazu die Steuerelemente in der Kopfzeile.

Designer – Tabletansicht



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

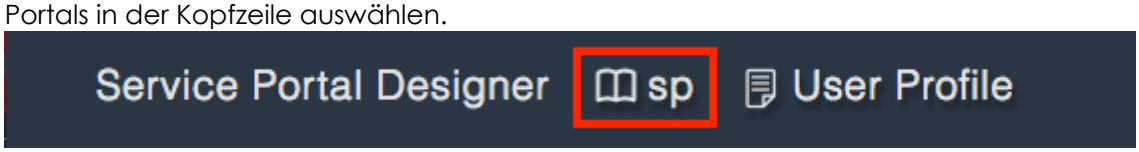
Fügen Sie einer Seite eine Unterkopfzeile hinzu

Wählen Sie einen Containerdatensatz aus, der als Unterkopfzeile für die Seite dienen soll. Eine Unterkopfzeile bleibt im Kopfbereich der Seite und scrollt nicht mit.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Wählen Sie eine Seite aus.
4. Rufen Sie das Portal auf, für das Sie Seiten entwerfen möchten, indem Sie den Namen des Portals in der Kopfzeile auswählen.



5. Wählen Sie den Container aus, den Sie als Unterheader verwenden möchten, oder wählen Sie den Container mithilfe der Breadcrumbs aus.
6. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ).
7. Wählen Sie **In Kopfzeile verschieben**.

Ergebnisse
Als Unterkopfzeile wird ein Container an die Kopfzeile angedockt und scrollt nicht mit.

Einfügen von Zeichensatzsymbolen auf einer Seite

Fügen Sie Symbole für Zeichensätze auf einer Seite ein, sodass alle Widgets auf der Seite Zugriff auf den Symbolsatz des Zeichensatzes haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten** und klicken Sie auf die Seite, der Sie Schriftartsymbole hinzufügen möchten.
2. Hängen Sie die Datei mit den Zeichensatzsymbolen an den Seitendatensatz an.
3. Fügen Sie im Feld „Seitenspezifisches CSS“ für die Seite das CSS für die Definition der Zeichensatzsymbole hinzu.
   Verwenden Sie die sys_id des Anhangs als `src` in der CSS. Zum Beispiel:

Example

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

Ergebnisse
Für jedes Widget auf der Seite kann nun ein Symbol aus dem Symbolsatz ausgewählt werden. Beispielsweise können Sie im HTML-Widget die Option **Quellcode** verwenden, um ein Symbol zu verwenden. Zum Beispiel:

```
<p style="text-align: center;"><em class="material-icons">„flight_land“</em></p>
```

Standardticket-Seite

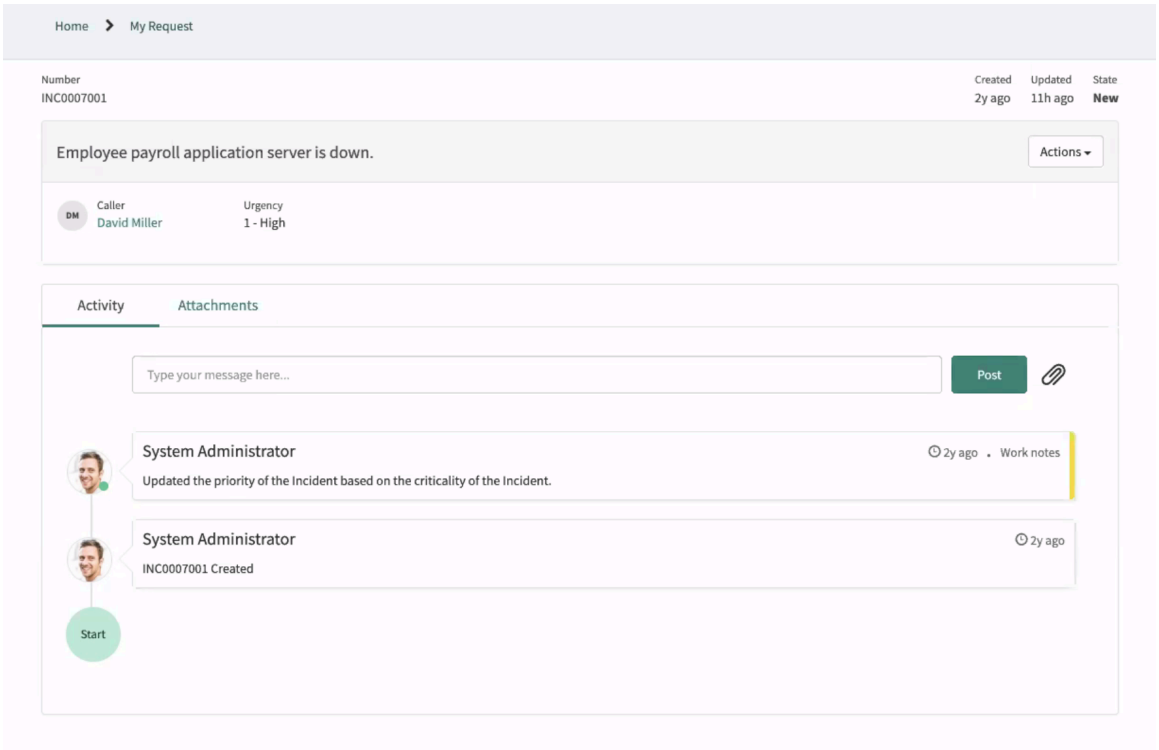
Konfigurieren Sie einzelne Anforderungstypen, um die anforderungsspezifischen Informationen anzuzeigen, und verwenden Sie gleichzeitig ein konsistentes Layout, das anderen Anforderungstypen ähnelt. Diese Konfiguration stellt eine konsistente Experience beim Anzeigen übermittelter Anforderungen sicher.

Für neue Instanzen ist standardmäßig die Standardticketseite verfügbar. Für aktualisierte Instanzen müssen Sie die Seitenzuordnung Standardticket-Route aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Seiten-Weiterleitungszuordnung finden Sie unter Aktivieren Sie die Seiten-Weiterleitungszuordnung für die Standardticketseite.

Die Informationen, die in den einzelnen Abschnitten einer Standardticketseite angezeigt werden, hängen vom jeweiligen Anforderungstyp ab. Wenn ein konfigurierbarer Abschnitt keine angegebenen Werte enthält oder ein Benutzer keinen Zugriff auf die Informationen hat, ist er nicht sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardticketseite für einen Incident



Headerabschnitt

Standardmäßig werden in diesem Abschnitt die folgenden Informationen für eine übermittelte Anforderung angezeigt:

- Identifikationsnummer
- Erstellungs- und Aktualisierungsdaten
- Status Anstelle des Felds **Status** können Sie auch ein beliebiges anderes Feld konfigurieren, das den Status des Tickets darstellt.

Abschnitt „Info“.

Bei entsprechender Konfiguration werden in diesem Abschnitt die folgenden Regionen für eine übermittelte Anforderung angezeigt:

- Ticketbeschreibungsbereich mit der Kurzbeschreibung und optional der Beschreibung.

  Hinweis: Sie können das Feld **Beschreibung** jedem anderen Feld im Datensatz zuordnen.

- Felderbereich, in dem die zugehörigen Felder konfiguriert werden. Ein konfiguriertes Feld ist nicht sichtbar, wenn es keinen Wert enthält oder wenn ein Anwender keinen Zugriff auf das Feld hat.

  Hinweis: Ein Feld des Workflow-Typs wird für keine Tabelle unterstützt. Nur für die Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item] wird das Feld Workflow-Typ unterstützt, z. B. das Feld **Phase**. Dieses Feld wird unabhängig von der Feldposition in der Konfiguration zuletzt angezeigt.

- Aktionsbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkartenabschnitt

Bei entsprechender Konfiguration werden in diesem Abschnitt die folgenden Arten von Registerkarten für eine übermittelte Anforderung angezeigt:

- Aktivität
- Anhänge
- Variableneditor
- Variablenzusammenfassung
- Zugeordnete Anforderungen Zeigt alle zugeordneten Anforderungen an (sichtbar im Widget **„Meine Anforderungen“** im Serviceportal), für die das aktuelle Ticket das übergeordnete Element ist. Sie ist in jedem der folgenden Szenarien anwendbar:
  - Wenn das aktuelle Ticket eine Universal-Anforderung ist, werden alle Anforderungen angezeigt, die (über das Feld **Übergeordnet** in der Aufgabentabelle) mit untergeordneten Tickets der Universal-Anforderung verknüpft sind.
  - Wenn das aktuelle Ticket keine Universal-Anforderung ist, werden alle Anforderungen angezeigt, die dem aktuellen Ticket zugeordnet sind (über das Feld **Übergeordnet** in der Aufgabentabelle).

  Informationen zum Definieren von Filtern für das Widget Meine Anforderungen finden Sie unter Filter für Meine Anforderungen definieren .
- Anwenderdefinierte Registerkarte

Standardmäßig sind die Registerkarten **Aktivität** und **Anhänge** verfügbar.

Konfigurationen für eine bereichsübergreifende Anwendung

Für jeden Anforderungstyp einer bereichsübergreifenden Anwendung sind die folgenden Konfigurationen erforderlich:

- Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für die folgenden Standardticketseiten-Widgets, damit diese Widgets auf die Anwendungstabellen zugreifen können. Informationen zu diesen Berechtigungen finden Sie unter Anwendungszugriffseinstellungen .
  - Widget: Standardticket-Header
  - Widget: Standardticketanhänge
  - Widget: Registerkarte „Standardticket“.
- Eingeschränkter Anruferzugriff auf das **Beschreibungsfeld** in der Anwendung. Dieses Feld wird im Header der Standardticketseite angezeigt.
- Seiten-Weiterleitungszuordnung, um alle Anforderungen dieser Anwendung an die Standardticketseite weiterzuleiten

Domänentrennung für eine Standardticketseite

Registerkartenkonfigurationen sind nicht domänengetrennt.

Ticketkonfigurationen sind nach Prozessdomänen getrennt. Wenn ein Benutzer für jeden Anforderungstyp-Datensatz die Standardticket-Seite öffnet, sucht er unabhängig von der Domäne des Benutzers in der folgenden Reihenfolge nach Ticketkonfigurationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. In der Domäne des Datensatzes
   a. Ticketkonfigurationen für die Datensatztabelle
   b. Ticketkonfigurationen für die übergeordnete Tabelle der Datensatztabelle
2. In der übergeordneten Hierarchie der Datensatzdomäne
   a. Ticketkonfigurationen für die Datensatztabelle
   b. Ticketkonfigurationen für die übergeordnete Tabelle der Datensatztabelle

Hinweis: Für eine Tabelle ist pro Domäne nur eine aktive Konfiguration zulässig.

Zugehörige Informationen

Standardticketseite für ein angefordertes Element

Incident-Standardticket-Seite

Standardticketseite konfigurieren

Geben Sie Serviceportal-Benutzern eine Möglichkeit, die von ihnen eingesendeten Anfragen in einheitlicher Form anzuzeigen. Sie können die standardmäßige Ticketseite für die Darstellung verschiedener Arten von Anfragen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Standardticketkonfiguration nur für eine durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle hinzufügen.

Widgets, die **Datums-/Uhrzeit** -Werte enthalten, zeigen Datum und Uhrzeit nur im Format „ **Zeit vor“** (z. B. vor 11 Minuten) an, und Anwendereinstellungen für solche Widgets werden nicht berücksichtigt. Beispielsweise werden die Werte für das **Erstellungsdatum** und das **Aktualisierungsdatum** immer im Format **„Vor“** angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Ticketkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle, für die Sie die Standardticket-Seite konfigurieren möchten.
Aktiv	Möglichkeit, festzulegen, ob die Ticketkonfiguration aktiv ist.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Statusfeld	Beliebiges Feld der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle. Standardmäßig ist dieses Feld dem Feld **Status** der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle zugeordnet. Sie müssen das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für die folgenden Informationen können Sie keine Felder hinzufügen: ◦ Zahl ◦ Kurzbeschreibung ◦ Erstellungsdatum ◦ Aktualisierungsdatum ◦ Beobachtungsliste ◦ Benutzereingaben wie Kommentare und Arbeitsnotizen
Infobereich	
„Beschreibung“ anzeigen	Szenario, in dem die Anforderungsbeschreibung angezeigt werden soll. Mögliche Optionen sind: ◦ Keine ◦ Immer ◦ Wenn keine Variablen **Hinweis:** Wenn dies angezeigt wird, können Sie die Beschreibung erweitern und reduzieren.
Erweitert	Möglichkeit, festzulegen, dass ein Widget im Infobereich angezeigt werden soll.
Infowidget	Widget, das im Infobereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Infowidgetparameter	Name-Wert-Paar zum Angeben der Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Infofelder	Felder, die im Infobereich angezeigt werden sollen. Dieses Feld verschwindet, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Für die folgenden Informationen können Sie keine Felder hinzufügen: ▪ Zahl ▪ Kurzbeschreibung ▪ Erstellungsdatum ▪ Aktualisierungsdatum ▪ Beobachtungsliste ▪ Status ▪ Benutzereingaben wie Kommentare und Arbeitsnotizen ◦ Ein Feld des Workflow-Typs wird für keine Tabelle unterstützt. Nur für die Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item] wird das Feld Workflow-Typ unterstützt, z. B. das Feld **Phase**. Dieses Feld wird unabhängig von der Feldposition in der Konfiguration zuletzt angezeigt.
Aktionsbereich	
Aktionswidget	Widget zum Festlegen der im Aktionsbereich verfügbaren Aktionen.
Aktionswidgetparameter	Name-Wert-Paar von Aktionswidget-Parametern.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Headermenü, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Registerkartenkonfigurationen“ auf **Neu**.

Hinweis:

- Standardmäßig sind die Registerkartenkonfigurationen „Aktivität“ und „Anhangtyp“ für alle Standardkonfigurationen verfügbar. Andere Konfigurationen der Standardregisterkarte können je nach durch eine Aufgabe erweiterter Tabelle variieren. Beispielsweise ist für die Konfiguration sc_req_item auch der Typ Variableneditor (schreibgeschützt) verfügbar.
- Sie können keine anderen Registerkartentypen als „Anwenderdefiniert“ duplizieren.
- Sie können maximal sechs Registerkarten konfigurieren.
- Sie können entweder den Variableneditor (schreibgeschützt) oder den Registerkartentyp „Variablenzusammenfassung“ hinzufügen.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Registerkartenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	Registerkartentyp, auf dessen Grundlage ein Widget angezeigt wird. Mögliche Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Aktivität ◦ Zugeordnete Anforderungen ◦ Anhänge ◦ Anwenderdefiniert ◦ Variableneditor (schreibgeschützt) ◦ Variablenzusammenfassung
Registerkartenname	Name der Registerkarte.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Registerkarten im Registerkartenbereich angezeigt werden sollen. Die Registerkarte mit dem kleinsten Wert für Reihenfolge ist die Registerkarte, die beim Laden der Seite ausgewählt wird.
Erweitert	Option, über die Sie das Hinzufügen eines Skripts für die Sichtbarkeit der Registerkarte hinzufügen können. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Sichtbar (Skript)	Skript für die Sichtbarkeit der Registerkarte. ◦ Wenn das Skript „true“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite sichtbar. ◦ Wenn das Skript „false“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite nicht sichtbar. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Sichtbar	Bedingungen für die Transparenz der Registerkarte. Wird nicht angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Widget	Widget, das im Registerkartenbereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Registerkarten-Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Klicken Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ auf **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie die Instanzoptionen für die Registerkarte Aktivität

Formatieren Sie die Arbeitsnotizen, und fügen Sie @mentions auf der Registerkarte „Aktivität“ auf einer Standardticketseite hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin
Sie sollten die Registerkarte **„Aktivität“** in der Standardticketkonfiguration eines Anforderungstyps hinzufügen. Informationen zum Konfigurieren von Registerkarten finden Sie unter Standardticketseite konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Anforderung in Serviceportal.
2. Drücken Sie die Strg-Taste, und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Stelle auf der Registerkarte **Aktivität**.
3. Klicken Sie auf **Instanzoptionen**.
4. Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Registerkarte **Aktivität**.

Instanzoptionen für die Registerkarte „Aktivität“

Instanzoption	Beschreibung
Rich-Text-Editor aktivieren	Option, um die Formatierung der Arbeitsnotizen zu aktivieren. **Hinweis:** Für die Seite „Ticketformular für Fall“ (csm_ticket) müssen die Optionen der Registerkarte **„Aktivität“** im Konfigurationsdatensatz der Registerkarte „Aktivität“ der Seite „sn_customerservice_case“ konfiguriert werden. **a.** Navigieren zu **Alle** > **Standardticketkonfiguration**. **b.** Wählen Sie den Datensatz **sn_customerservice_case** aus. **c.** Wählen Sie unter Registerkartenkonfigurationen den Konfigurationsdatensatz der Registerkarte **Aktivität** aus. **d.** Bearbeiten Sie das Widget-Parameterfeld **Rich_text_editor**.
@ Erwähnungen aktivieren (funktioniert nur, wenn der Rich-Text-Editor aktiviert ist)	Option zum Aktivieren der Erwähnung der relevanten Personen in Arbeitsnotizen. **Hinweis:** Diese Option ist nur anwendbar, wenn die Option **Rich-Text-Editor aktivieren** ausgewählt ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Aktivieren Sie die Seiten-Weiterleitungszuordnung für die Standardticketseite

Wenn Sie Ihre Instanz aktualisiert haben, leiten Sie die Ticketseite im Serviceportal zur Seite standard_ticket um, und zeigen Sie Anforderungen auf der Standardticketseite an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**.
2. Wählen Sie **Standardticketroute**aus.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Filter für „Meine Anforderungen“ definieren

Verweise auf eine Seiten-ID umleiten

Leiten Sie alle Verweise von Serviceportal -Widgets auf eine neue Seite mit einem einzelnen Datensatz um, um zu vermeiden, dass die hartcodierte Seiten-ID in Widgets manuell ersetzt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mehrere Widgets in Serviceportal können über eine hartcodierte Seiten-ID mit einer einzelnen Seite verknüpft werden. Mit diesem Prozess können Sie Seitenverweise in Widgets ersetzen, ohne alle Verweise auf die Seiten-ID durch Klonen und Aktualisieren jedes Widgets zu suchen und zu ersetzen.

Um alle Verweise auf eine Seite umzuleiten, erstellen Sie einen Datensatz in der Tabelle „Seitenroutenzuordnung“ [sp_page_route_map]. In dieser Tabelle können Sie einen Verweis auf eine Seite umleiten, ohne die Basissystem-Widgets zu klonen.

Beim Erstellen eines Datensatzes in der Tabelle „Seiten-Weiterleitungszuordnung“ werden nur Verweise auf eine Seite umgeleitet. Die Navigation wird nicht an eine Seiten-ID innerhalb einer URL umgeleitet.

Hinweis: Sie müssen keine Seiten-Weiterleitungszuordnung erstellen, um Benutzer zu einer 404-Seite umzuleiten. Um die 404-Seite für Ihr Portal anzugeben, aktualisieren Sie das Feld **404-Seite** im Datensatz „Portal“ [sp_portal].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Optionale Kurzbeschreibung zu der Weiterleitung.
Serviceportal(e)	Portale, die eine Weiterleitung durchführen. Wenn Sie kein Portal auswählen, gilt die Umleitung für alle Portale in der Instanz.
Route von	Ursprüngliche Seite, von der Sie umleiten.
Route nach	Seite, auf die Sie umleiten.
Aktiv	Gibt an, ob der Datensatz für die „Zuordnung Seitenweiterleitung“ aktiviert ist. Die Umleitung gilt nur, wenn der Datensatz aktiv ist.
Rollen	Rollen, für die die Seiten-Weiterleitungszuordnung gilt. Anwender, die keine der in diesem Feld angegebenen Rollen aufweisen, werden nicht zur neuen Seite weitergeleitet. Wenn keine Rollen angegeben sind, gilt die Seiten-Weiterleitungszuordnung für alle Benutzer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Priorität des Datensatzes für „Zuordnung Seitenweiterleitung“. Existieren mehrere aktivierte Datensätze mit dem gleichen Wert im Feld **Weiterleitung von**, so gilt der Datensatz mit dem niedrigsten Wert in der Reihenfolge. Das System wertet die Datensätze vom niedrigsten bis zum höchsten aus. Wenn mehrere Datensätze in der Reihenfolge übereinstimmen, berücksichtigt das System den ältesten Datensatz.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Alle Verweise auf die Seite im Feld **Weiterleitung von** leiten auf die Seite im Feld **Weiterleitung nach** um.

Anhängen von Dateien an Datensätze aus Portalseiten

Anhänge können Datensätzen von Portalseiten aus hinzugefügt werden, indem Sie im Dateisystem navigieren, Dateien aus der Zwischenablage einfügen oder Dateien per Drag-and-Drop verschieben.

Standardmäßig akzeptieren mehrere Basissystem-Widgets Anhänge von Portalbenutzern, die eine oder mehrere der folgenden Methoden verwenden. Um zu ändern, wie Portalbenutzer Anhänge hinzufügen können, können Sie Widgets klonen und bearbeiten, um die Dateianhang-Experience wie in den folgenden Verfahren beschrieben anzupassen.

Um nachzuverfolgen, wie Portalbenutzer Dateien von Seiten in Ihrem Portal an Datensätze anhängen, sehen Sie sich das Ereignis SP-Dateianhang in User Experience Analytics für Serviceportalan. Weitere Informationen zu verfügbaren Ereignissen finden Sie unter Serviceportal Events.

Fügen Sie Anhänge hinzu, indem Sie Dateien einfügen oder ablegen

Ermöglicht Portalbenutzern das Anhängen von Dateien durch Einfügen oder Ablegen von Dateien im Dialogfeld „Anhänge hinzufügen“.

Vorbereitungen
Standardmäßig unterstützen die Basissystem-Widgets „Formular“, „Ticketanhänge“, „Ticketkonversationen“ und „SC-Katalogelement“ das Hinzufügen von Anhängen durch Einfügen oder Ablegen von Dateien im Dialogfeld „Anhänge hinzufügen“ und nicht nur durch Navigieren im Dateisystem.

Um diese Funktionalität für andere Widgets zu konfigurieren, können Sie ein Widget klonen oder erstellen, das das Hinzufügen von Anhängen mit der Direktive `„sp-attachment-button“` unterstützt. Weitere Informationen zum Klonen von Widgets finden Sie unter Widget klonen.

Hinweis: Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Um Änderungen vorzunehmen, können Sie Basis-System-Widgets klonen. Geklonte Widgets gelten jedoch als benutzerdefiniert und profitieren nicht von zukünftigen Updates der Widgets, aus denen sie geklont wurden.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Widget-Editor**aus.
3. Wählen Sie im Menü Ein vorhandenes Widget bearbeiten das geklonte Widget aus.
4. Suchen Sie in der **HTML-Vorlage** des Widgets das Element `„sp-attachment-button“`.
5. Konfigurieren Sie Attribute für das Element `„sp-attachment-button“`.
   - `modal`: Aktiviert die Unterstützung von Kopieren, Einfügen und Drag-and-Drop, wenn die Option auf `true`festgelegt ist.

     Um die Unterstützung für Kopieren, Einfügen und Drag-and-Drop zu deaktivieren, setzen Sie die Option auf `false`.

   - `unterstützt-Erweiterungen`: Zeigt eine Liste der unterstützten Dateierweiterungen für Anhänge am unteren Rand des Dialogfelds „Anhänge hinzufügen“ an.

     Um die unterstützten Dateierweiterungen aufzulisten, die von der Systemeigenschaft *`glide.attachment.extensions`* angegeben werden, legen Sie sie auf `{{::data.supportedAttachmentExtensions}}`fest.

Example

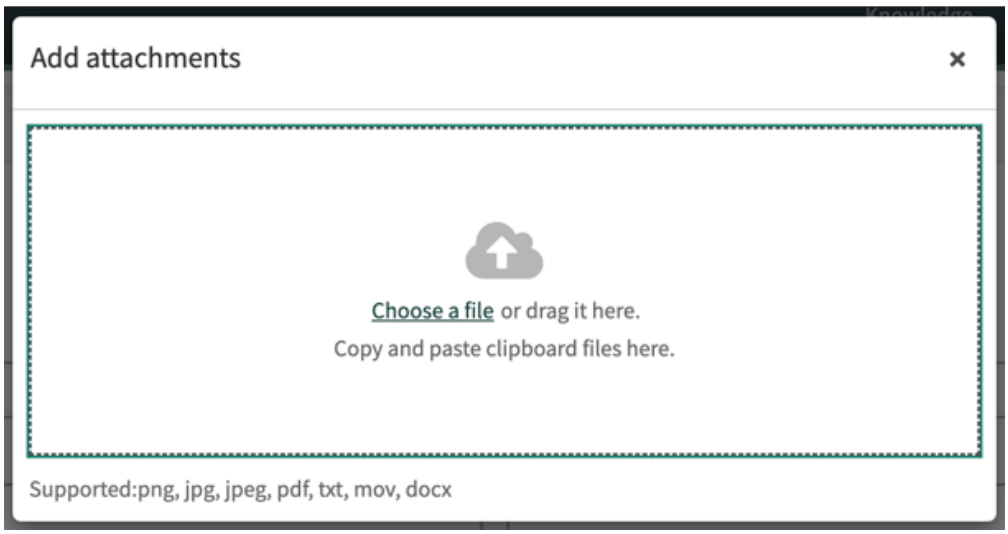
```
<sp-attachment-button modal="true" supported-extensions="{{::data.supportedAttachmentExtensions}}"></sp-attachment-button>
```

6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Auf einer Seite mit dem Widget können Sie Dateien über das Dialogfeld Anhang hinzufügen einfügen oder ablegen, um sie an den Datensatz anzuhängen (siehe folgendes Beispiel).

Hinweis: Diese Funktionalität wird für Mobile-Experiences nicht unterstützt. Das Einfügen von Anhängen wird in Firefox nicht unterstützt.



Fügen Sie eine Drag-and-Drop-Zone zum Anhängen von Dateien hinzu

Ermöglichen Sie Portalbenutzern, Anhänge in einer dedizierten Zone einer Seite abzulegen und so schnell Dateien an einen Datensatz anzuhängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um eine Drag-and-Drop-Anhangzone auf einer Seite zu konfigurieren, müssen Sie ein Widget klonen oder erstellen, das das Hinzufügen von Anhängen unterstützt, indem Sie `„attachmentHandler“` in seinem Client-Skript auf eine Instanz von `„nowAttachmentHandler“` festlegen. Ein Beispiel für ein solches Widget finden Sie unter Formular-Widget. Weitere Informationen zum Klonen von Widgets finden Sie unter Widget klonen.

Hinweis: Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Um Änderungen vorzunehmen, können Sie Basis-System-Widgets klonen. Geklonte Widgets gelten jedoch als benutzerdefiniert und profitieren nicht von zukünftigen Updates der Widgets, aus denen sie geklont wurden.

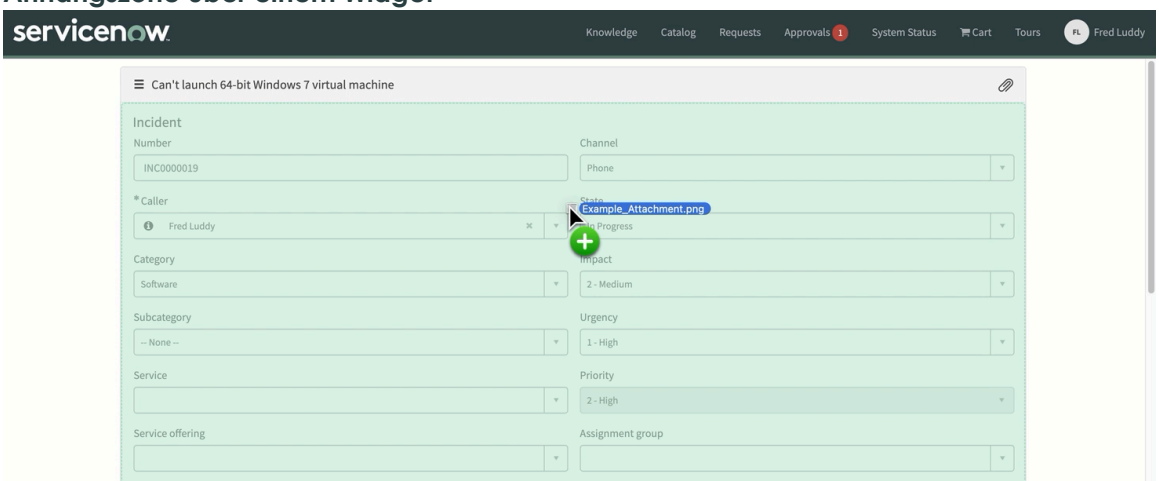
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können Portalbenutzer auf vielen Basissystemseiten Anhänge hinzufügen, indem sie das Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( ) wählen, um das Dialogfeld „Anhänge hinzufügen“ zu öffnen. Mit einer Drag-and-Drop-Anhangzone können Portalbenutzer Anhänge mit weniger Klicks hinzufügen. Sie können beispielsweise Anhänge über einen Bereich einer Kataloganforderung oder eines Formulars legen.

In diesem Beispiel ist die Zone ein Bereich über dem Textkörper eines Formular-Widgets. Die Zone ist nur sichtbar, wenn eine Datei darüber verschoben wird.

Anhangszone über einem Widget



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Widget-Editor**aus.
3. Wählen Sie im Menü Ein vorhandenes Widget bearbeiten das Widget aus, das Sie geklont haben, um die Anhangzone hinzuzufügen.
4. Fügen Sie in der **HTML-Vorlage** des Widgets die Direktive `sp-attachment-picker Attachment-Handler="attachmentHandler"` als Attribut eines `<div>` - oder `<section>` -Elements hinzu.
   Die Zone kann das gesamte Widget oder nur einen Teil davon enthalten.

Example

```
<div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler">
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wahlweise: Konfigurieren Sie Attribute für die Direktive „`sp-attachment-picker`".
   - `disable-picker-overlay="true"`: Deaktiviert die Anzeige einer Überlagerung über der Anhangzone, wenn Sie eine Datei darüber ziehen. Standardmäßig ist die Überlagerung aktiviert.
   - `onFilePick`: Implementiert anwenderdefinierte Logik, indem ein Ereignis ausgelöst wird, wenn eine Datei ausgewählt wird. Legen Sie den Wert auf eine Funktion fest, die als ersten Parameter die Referenzen aller ausgewählten Dateien als Array übernimmt. Beispiel: `on-file-pick="attachFiles($files)"` Beispiele für anwenderdefinierte Logik, die implementiert werden könnte, umfassen eine Vorschau der Dateien, anwenderdefinierte Validierungen oder anwenderdefinierte Upload-Logik. Wenn dieses Attribut konfiguriert ist, wird das Attribut „`attachment-handler="attachmentHandler"`" nicht benötigt und kann entfernt werden.
6. Wahlweise: Blenden Sie die Anhangszone auf Mobilgeräten aus.

   a. Fügen Sie der Direktive „`sp-attachment-picker`" die `Direktive „ng-if="isDesktopBrowser""` hinzu.

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser">
   ```

   b. Fügen Sie im **Client-Skript** des Widgets das folgende Skript hinzu.

   Example

   ```
   $scope.isNative = cabrillo.isNative();
   $scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
   $scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
   ```

7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Auf einer Seite mit dem Widget können Sie eine oder mehrere ausgewählte Dateien über die Anhangzone ziehen und ablegen, um sie an den Datensatz anzuhängen.

Fügen Sie einem Widget einen Abschnitt „Anhänge" hinzu

Ermöglichen Sie Portalanwendern, Dateien in einem Abschnitt eines Widgets einzufügen, abzulegen oder zu ihnen zu navigieren, um Dateien schnell an einen Datensatz anzuhängen.

Vorbereitungen

Um einen Abschnitt mit Anhängen in einem Widget zu konfigurieren, müssen Sie ein Widget klonen oder erstellen, das das Hinzufügen von Anhängen unterstützt, indem Sie „`attachmentHandler`" in seinem Client-Skript aufrufen, das auf eine Instanz von „`nowAttachmentHandler`" festgelegt ist. Ein Beispiel für ein solches Widget finden Sie unter Formular-Widget. Weitere Informationen zum Klonen von Widgets finden Sie unter Widget klonen.

Hinweis: Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Um Änderungen vorzunehmen, können Sie Basis-System-Widgets klonen. Geklonte Widgets gelten jedoch als benutzerdefiniert und profitieren nicht von zukünftigen Updates der Widgets, aus denen sie geklont wurden.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

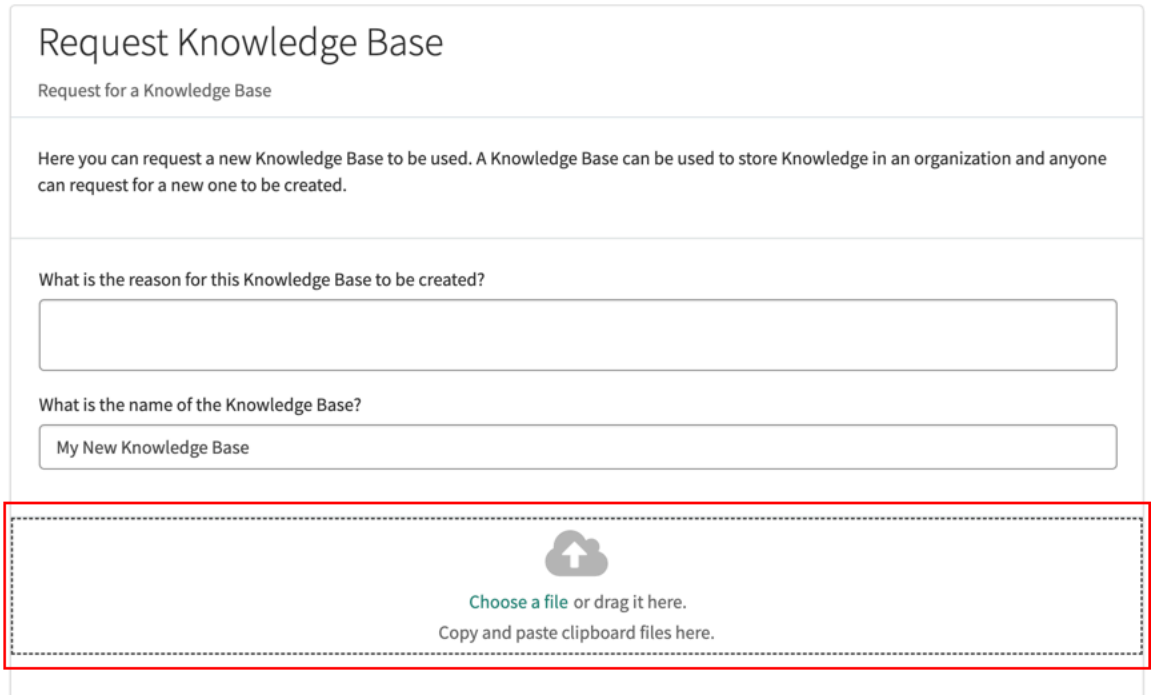
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können Portalbenutzer auf vielen Basissystemseiten Anhänge hinzufügen, indem sie das Symbol „Anhänge hinzufügen“ (📎) wählen, um das Dialogfeld „Anhänge hinzufügen“ zu öffnen. Mit einem Anhangabschnitt können Portalbenutzer Anhänge mit weniger Klicks hinzufügen.

In diesem Beispiel wird der Abschnitt „Anhänge“ am unteren Rand eines Katalogelement-Widgets hinzugefügt.

Anhangabschnitt in einem Widget



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Widget-Editor**aus.
3. Wählen Sie im Menü Ein vorhandenes Widget bearbeiten das Widget aus, das Sie geklont haben, um den Anhangsabschnitt hinzuzufügen.
4. Fügen Sie in der **HTML-Vorlage** des Widgets die Direktive `„sp-attachment-picker“` als Element hinzu, an der der Abschnitt „Anhänge“ angezeigt werden soll.

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker  attachment-handler="attachmentHandler"></sp-attachment-picker>
   ```

5. Wahlweise: Konfigurieren Sie Attribute für die Direktive `„sp-attachment-picker“`.
   - `disable-picker-overlay="true"`: Deaktiviert die Anzeige einer Überlagerung über dem Anhangabschnitt, wenn Sie eine Datei darüber ziehen. Standardmäßig ist die Überlagerung aktiviert.
   - `onFilePick`: Implementiert anwenderdefinierte Logik, indem ein Ereignis ausgelöst wird, wenn eine Datei ausgewählt wird. Legen Sie den Wert auf eine Funktion fest, die als ersten Parameter die Referenzen aller ausgewählten Dateien als Array übernimmt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: `on-file-pick="attachFiles($files)"` Beispiele für anwenderdefinierte Logik, die implementiert werden könnte, umfassen eine Vorschau der Dateien, anwenderdefinierte Validierungen oder anwenderdefinierte Upload-Logik.

6. Wahlweise: Blenden Sie den Abschnitt „Anhang“ auf Mobilgeräten aus.

   a. Fügen Sie der Direktive `„sp-attachment-picker“` die `Direktive „ng-if="isDesktopBrowser""` hinzu.

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser"></sp-attachment-picker>
   ```

   b. Fügen Sie im **Client-Skript** des Widgets das folgende Skript hinzu.

   Example

   ```
   $scope.isNative = cabrillo.isNative();
   $scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
   $scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
   ```

7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Auf einer Seite mit dem Widget können Sie eine oder mehrere ausgewählte Dateien über den Anhangabschnitt einfügen oder ablegen, um sie an den Datensatz anzuhängen.

Hinweis: Das Einfügen von Anhängen wird in Firefox nicht unterstützt.

Portal-Widgets verwenden

Widgets definieren den Inhalt Ihrer Portalseiten. Sie können die von Serviceportal bereitgestellten Basissystem-Widgets verwenden, Widgets klonen und ändern oder benutzerdefinierte Widgets entwickeln.

Wenn Sie eine Seite im Designer Serviceportal erstellen oder aktualisieren, können Sie ganz einfach Widgets hinzufügen, indem Sie im Widget-Filter suchen und ein Widget auf die Seite ziehen. Sie können auch über die Plattform unter auf alle Widget-Datensätze zugreifen **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**.

Basissystem-Widgets

Sie können die in Serviceportal enthaltenen Basissystem-Widgets verwenden, um mit der Konfiguration von Portalseiten zu beginnen. Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Sie können jedoch für jede Instanz eines Basissystem-Widgets, das Sie einer Seite hinzufügen, die für dieses Widget verfügbaren Instanzoptionen konfigurieren.

Eine Liste der Basissystem-Widgets und Informationen zu den zugehörigen Instanzoptionen finden Sie unter Widget-Bibliothek.

Widget-Instanzen

Wenn Sie einer Seite mithilfe des Service Portal Designers ein Widget hinzufügen, wird eine Widget-Instanz erstellt. Eine Widget-Instanz ist eine Referenz auf ein Widget, das einen für diese Instanz spezifischen Standort, Eigenschaften und CSS enthält. Wenn Sie dasselbe Widget mehrmals auf derselben Seite hinzufügen, werden mehrere Instanzen erstellt.

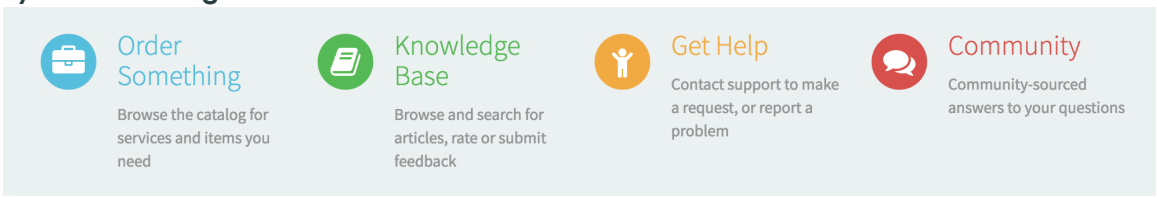
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Widget-Instanzen verweisen auf ein Widget. Wenn Sie dieses Widget bearbeiten, erhalten alle zugehörigen Widget-Instanzen diese Änderung ebenfalls. Sie können auch spezifische Änderungen an einer Widget-Instanz vornehmen, und nur diese Widget-Instanz ist betroffen.

Die folgende Abbildung enthält beispielsweise vier Instanzen des Basissystems Symbollink-Widget mit unterschiedlichen Konfigurationen für jede Instanz.

Symbollink-Widgets



Hinweis: Für Widgets, die standardmäßig keine Informationen enthalten, müssen Sie die Optionen für ihre Widget-Instanzen konfigurieren, bevor sie auf einer Portalseite angezeigt werden.

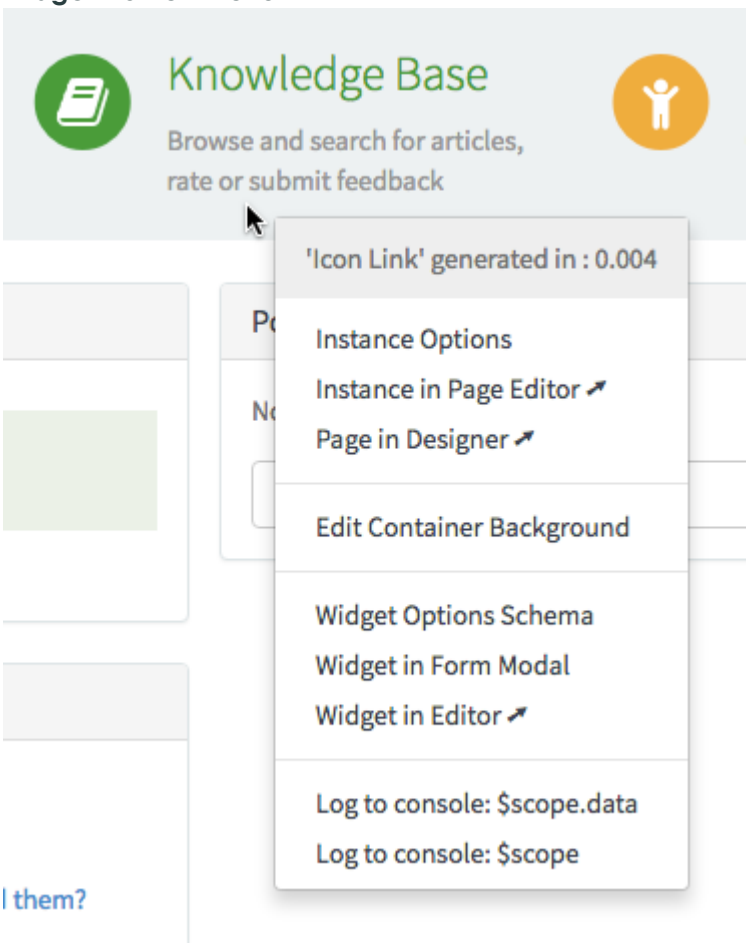
Widget-Kontextmenü

Auf jeder gerenderten Serviceportalseite können Sie STRG+Rechtsklick auf ein Widget verwenden, um weitere Konfigurationsoptionen in einem Kontextmenü anzuzeigen.

Navigieren Sie beispielsweise zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage** um eine Beispielportalseite zu öffnen. Klicken Sie mit der Kombination aus gedrückter rechter Maustaste und STRG-Taste auf die Knowledge Base auf dieser Seite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Kontextmenü



Hinweis: Sie müssen über die Rolle admin oder sp_admin verfügen, um das Widget-Kontextmenü anzeigen zu können. Wenn Sie sich als Benutzer ohne eine dieser Rollen ausgeben, wird das Menü weiterhin angezeigt. Ein normaler Anwender, der ohne diese Rollen angemeldet ist, kann das Menü jedoch nicht sehen.

Widget-Kontextmenüoptionen

Option	Beschreibung
Widget-Leistung	So lange dauert es, bis ein Widget geladen wird
Instanzoptionen	Geben Sie eine Instanz eines Widgets an. Die Optionen der Widgets-Instanz variieren je nach ausgewähltem Widget. Beispiel: Die Instanzoptionen für das Cool-Clock-Widget umfassen unterschiedliche Zeitzonen für jede Instanz. So können Sie auf einer Seite viermal dieselbe Uhr, jedoch mit unterschiedlichen Zeitzonen, verwenden.
Instanz im Seiteneditor	Öffnet diese Instanz des Widgets im Seiteneditor
Seitendesigner	Öffnet das Widget im Service Portal-Designer. Damit können Sie Behälter, Spalten und Widgets hinzufügen. Sie können dem Widget oder der Seite, auf der sich das Widget befindet, Stile aus dem Serviceportal-Designer hinzufügen.
Widget-Anpassungen anzeigen	Zeigt Anpassungsstufen von Widgets auf der Seite an, damit Sie Seitenprobleme diagnostizieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Widget-Diagnose.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Kontextmenüoptionen (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Behälter-Hintergrund bearbeiten	Bearbeiten Sie das Layout, in dem sich das Widget befindet.
Schema für Widget-Optionen	Definieren Sie die Optionen, die Sie für eine Instanz eines -Widgets auswählen können. Weitere Informationen zum Konfigurieren Ihrer eigenen Instanzoptionen finden Sie unter Widget-Optionsschema.
Widget in modalem Formular	Öffnet das Widget-Formular in einem Popup-Fenster, sodass Sie schnell Änderungen am Widget vornehmen können.
Widget im Editor	Öffnet das Widget im Widget-Editor. Mit dem Widget-Editor können Sie HTML-Vorlagen, CSS, Clientskripts, Serviceskripts und Demo-Daten für das Widget konfigurieren.
Bei Konsole anmelden: $scope.data	Das Objekt $scope.data übergibt Daten vom Server an den clientseitigen Controller. Anstatt dem Controller-Code Console.log-Nachrichten oder -Warnungen hinzuzufügen, können Sie das Objekt $scope.data in der Browserkonsole protokollieren und die Daten dort anzeigen.
Bei Konsole anmelden: $scope	Ähnlich wie das $scope.data-Objekt, außer dass alles in $scope in der Konsole protokolliert wird.

Anwenderdefinierte Widgets

Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Um Änderungen vorzunehmen, können Sie Basis-System-Widgets klonen. Geklonte Widgets gelten jedoch als benutzerdefiniert und profitieren nicht von zukünftigen Updates der Widgets, aus denen sie geklont wurden. Sie können Widgets auch von Grund auf neu erstellen. Weitere Informationen zum Klonen oder Erstellen von Widgets finden Sie unter Entwicklung benutzerdefinierter Widgets.

Konfigurieren Sie Widget-Instanzen

Erstellen Sie eindeutige Instanzen von Widgets, indem Sie die Optionen für jede Instanz konfigurieren.

Vorbereitungen

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Portalseite, und fügen Sie ihr Widgets hinzu. Sie können auch die vorhandenen Widget-Instanzen auf einer Basissystemseite konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten..

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Instanzen desselben Widgets auf einer Seite haben, und jede Instanz des von Ihnen konfigurierten Widgets bleibt eindeutig. Beispielsweise könnte jede Instanz von Widget „coole Uhr“. auf einer Seite eine andere Zeitzone verwenden.

Jedes Mal, wenn Sie einer Seite ein Widget hinzufügen, wird in der Tabelle „Widget-Instanzen“ [sp_instance] ein Datensatz mit den folgenden Informationen erstellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

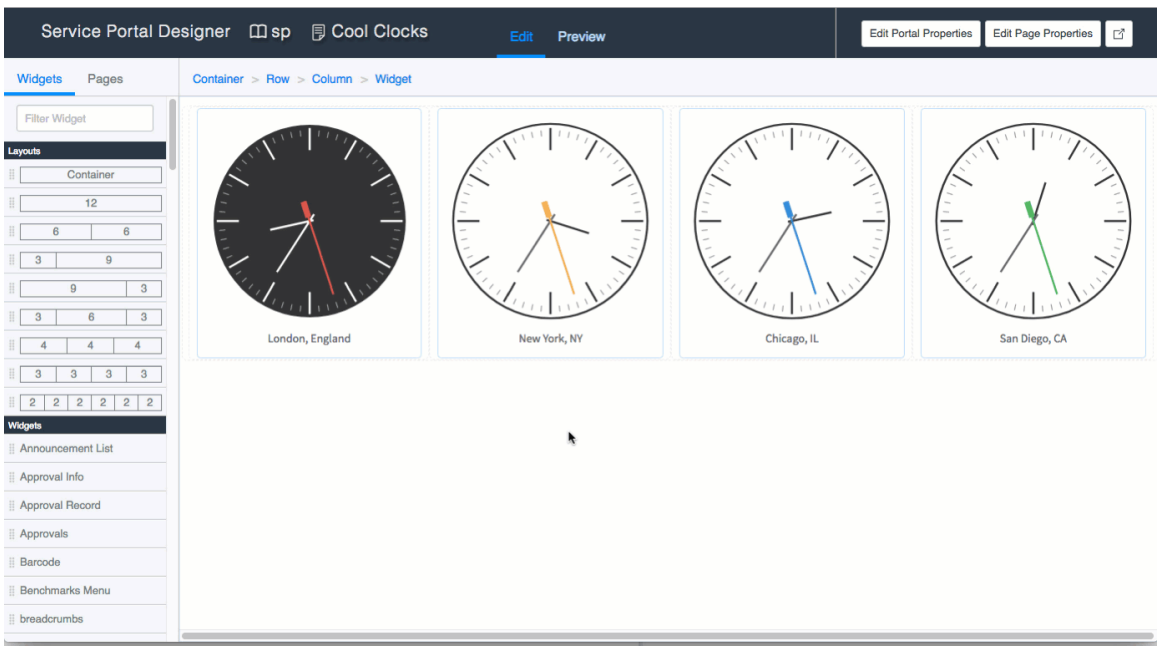
- Ein Verweis auf das Widget
- Ein Verweis auf die Spalte auf der Seite, in der sich das Widget befindet
- Die Konfiguration für ein Widget in Form von vordefinierten Formularfeldern und einem Feld **„Zusätzliche Optionen“** im JSON-Format

Hinweis: Für Widgets, die standardmäßig keine Informationen enthalten, müssen Sie die Optionen für ihre Widget-Instanzen konfigurieren, bevor sie auf einer Portalseite angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Wählen Sie die Seite mit den Widget-Instanzen aus, die Sie konfigurieren möchten.
4. Wechseln Sie im Serviceportal-Designer zu einer Widget-Instanz, und wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ).
5. Füllen Sie im Fenster mit den Instanzoptionen die Felder aus, um die Widget-Instanz zu konfigurieren.
   Je nach ausgewähltem Widget variieren die Instanzoptionen.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Example: Konfigurieren Sie Optionen für Widget-Instanzen



Nächste Maßnahme

Fortgeschrittene Benutzer können definieren, welche Optionen für ein Widget verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Widget-Optionsschema.

Widget-Bibliothek

Sie können Basissystem-Widgets in Serviceportal unverändert verwenden oder sie klonen, um sie an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Um Änderungen vorzunehmen, können Sie Basis-System-Widgets klonen. Geklonte Widgets gelten jedoch als benutzerdefiniert und profitieren nicht von zukünftigen Updates der Widgets, aus denen sie geklont wurden. Weitere Informationen zum Klonen oder Erstellen von Widgets finden Sie unter Entwicklung benutzerdefinierter Widgets.

Aufgrund der ständig wechselnden Anzahl von Widgets, die zu einem bestimmten Zeitpunkt in Serviceportalvorhanden sind, ist diese Widget-Bibliothek keine definitive Liste. Sie können weitere Widget-Beschreibungen finden, sobald sie verfügbar sind. Informationen zum Anzeigen und Konfigurieren der Instanzoptionen für ein -Widget finden Sie unter Konfigurieren Sie Widget-Instanzen.

Beispiel-Widgets

- Widget „Ankündigungen“.
- Widget „Genehmigungen“.
- Widget für Genehmigungsinfo
- Widget für Genehmigungsdatensatz
- Brotkrümel-Widget
- Breakout-Spiel-Widget
- Rechner-Widget
- Karussell-Widget
- Widget „coole Uhr“.
- Widget „Dokumente“.
- Header-Menü-Widget
- Hello World-Widget
- HTML-Widget
- Symbollink-Widget
- Symbolmenü-Listen-Widget
- Widget „Sprachenwechsel“.
- Schaltflächen-Widget mit Verlinkung
- Anmelde-Widget
- Widget „Meine Anforderungen“
- Organigramm-Widget
- Beispiel für ein Fußzeilen-Widget
- Widget „Ticketanhänge“.
- Ticketkonversationen-Widget
- Widget „Ticketfelder“.
- Widget „Ticketstandort“
- Benutzerprofil-Widget

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicekatalog Widgets

- Kataloginhalt-Widget
- Such-Widget der Katalog-Homepage
- Widget „Aktuelle und beliebte Elemente“.
- Anforderungsfelder-Widget
- Widget „Angeforderte Elemente“.
- Widget „Anforderungen und Genehmigungen“.
- SC-Katalogelement-Widget.
- SC-Kategorien-Widget
- SC-Kategorieseite-Widget
- SC-Bestellleitfaden-Widget
- Beliebte-Servicekatalogartikel-Widget
- SC – Widget „Pakete speichern“.
- SC-Widget „Gespeicherte Einkaufswagen“.
- SC Nach oben scrollen Widget
- SC-Einkaufswagen-Widget
- SP-Variableneditor-Widget
- SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget

Wissensmanagement Widgets

- KB auch in Kategorie-Widget
- Widget „Kommentare zu KB-Artikeln“.
- KB-Artikelseite-Widget
- KB-Kategorien-Widget
- Widget „KB-Kategorieseite“.
- Widget „KB-Knowledge Bases“.
- Am häufigsten in KB angesehen Widget
- Widget „KB-Nachrichten“.
- Widget „KB-Suche“.
- Widget „KB-Bestbewertet“.
- Widget „KB-Ansicht“.
- Widget „KB-Ansicht 2“.
- Widget „Wissensbreadcrumbs“.

Servicestatus-Widgets

- Business-Service-Status-Widget
- Widget „Aktueller Status“.
- Widget „Geplante Wartung“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Widget „Serviceverlauf“.
- Widget „Servicestatus“.
- Widget „Servicestatuslegende“
- Widget „Servicestatusabonnement“.

Serviceportal Konfigurations-Widgets

- Widget „Serviceportal-Konfigurationsübersicht“.
- Portalkonfigurations-Widget
- SP-Seitenkarten-Widget
- Karten-Widget für SP-Portal
- Widget „Designvorschau“.
- Widget „Bearbeitungsbereich“ für Widgets

Widget-Liste und Formular

- Widget „Einfache Liste“.
- Datentabelle aus dem Widget „Instanzdefinition“.
- Datentabelle aus dem URL-Definitions-Widget
- Formular-Widget

Such-Widgets

- Widget „KI-Suchunterstützung“.
- Kontextsuche-Widget
- Widget „Aspektsuche“.
- Homepage-Such-Widget
- Widget „Typeahead-Suche“.
- Legacy: Suchseiten-Widget

Beispiel-Widgets

Alle Widgets des Service Portals können als Beispielcode für die Verwendung von Skripts in einem Widget verwendet werden. Mehrere Basissystem-Widgets wurden jedoch speziell zu diesem Zweck hinzugefügt.

Verwenden Sie die Beispiel-Widgets, um zu erfahren, wie Sie HTML-, CSS- oder Client- und Server-Skripts im Service Portal verwenden. Sie können jedes Widget auch nach Ihren Wünschen klonen und erweitern.

Widget „Ankündigungen“.

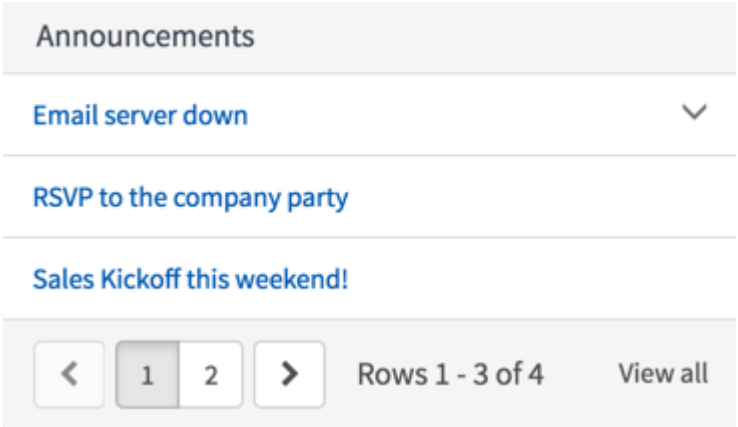
Benutzer können alle aktiven Ankündigungen sehen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Dieses Widget listet die aktiven Ankündigungen für ein Portal aus der Ankündigungstabelle [announcement] auf. Um die Liste der aktiven Ankündigungen anzuzeigen, navigieren Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu **Alle** > **Serviceportal** > **Ankündigungen**. Informationen zum Erstellen von Ankündigungen finden Sie unter Ankündigungen erstellen.

Widget „Ankündigungen“.



Instanzoptionen

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie den Typ der anzuzeigenden Ankündigung. Im Datensatz für Ankündigungen können unterschiedliche Ankündigungstypen ausgewählt werden. Auswahlmöglichkeiten umfassen: • Banner • Widget Wenn kein Typ definiert ist, zeigt die Widget-Instanz alle aktiven Ankündigungen an.
Titel	Widget Header-Titel
Glyphe	Glyphe wird links vom Titel angezeigt.
Anzeigestil verwenden	Wenn ausgewählt, wird jede Ankündigung gemäß dem im Ankündigungs-Datensatz definierten Stil angezeigt. Überlegen Sie vor der Auswahl dieser Option, wie das Widget angezeigt wird, wenn mehrere Ankündigungen im Widget unterschiedliche Stile verwenden.
Paginieren	Paginiert mehrere Ankündigungen.
Max. Datensätze	Anzahl der angezeigten Ankündigungen pro Seite.
Alle anzeigen Seite	Klicken Sie auf das Ziel für den Link **Alle anzeigen**. Der **Alle anzeigen** Link wird nur angezeigt, wenn: • Es mehr Ankündigungen gibt, als auf einer einzelnen Seite angezeigt werden können. Das Feld **Max. Datensätze** definiert die Anzahl der Datensätze, die pro Seite angezeigt werden. • Eine „Alle anzeigen“ Seite ist festgelegt.
Wer Instanzen anzeigen kann | Wer Instanzen nicht anzeigen kann	Steuert, wer eine Widget-Instanz sehen kann und wer nicht mithilfe von Benutzerkriterien. Nur sichtbar, wenn Benutzerkriterien für die Serviceportal aktiviert ist.

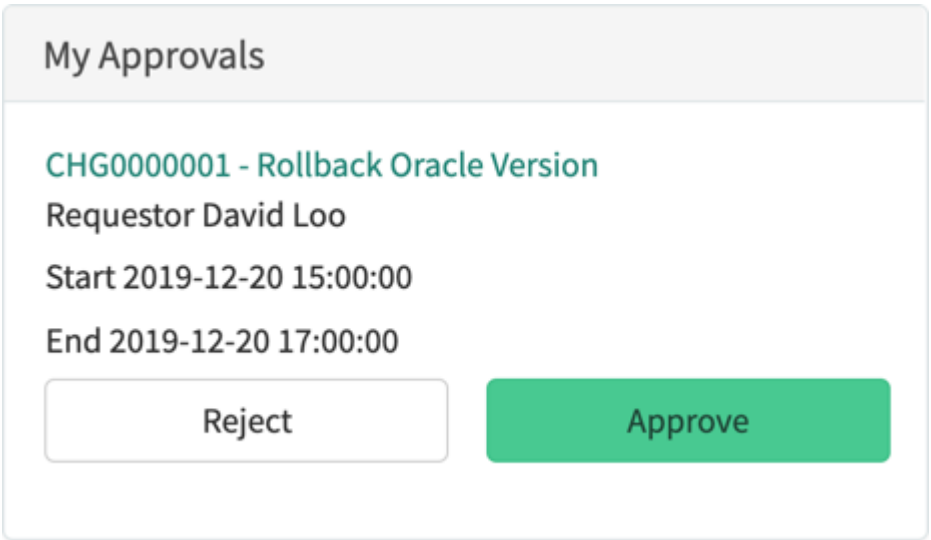
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Genehmigungen“.

Benutzer können -Elemente direkt in Serviceportalgenehmigen oder ablehnen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Mithilfe des -Widgets

Das Widget „Genehmigungen“ zeigt Daten aus der Tabelle „Genehmigungen“ [sysapproval_approver] an. Wenn dem Benutzer die Genehmigung einer Anforderung zugewiesen wurde, wird der Genehmigungsdatensatz im Widget angezeigt.



Sie können die E-Signatur für das Genehmigungs-Widget aktivieren, um eine erneute Authentifizierung für Ihre Anwender anzufordern. Weitere Informationen zum Aktivieren der elektronischen Signatur finden Sie unter E-Signatur aktivieren für Serviceportal.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um die Darstellung des Widgets für Genehmigungen zu ändern.

Instanzoptionen für Widget für Genehmigungen

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Glyphe	Fügen Sie ein Symbol hinzu, das neben dem Widget-Namen angezeigt wird.
Schaltflächen nebeneinander angeordnet	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Schaltflächen Genehmigen und Ablehnen horizontal nebeneinander angeordnet. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, werden die Schaltflächen Genehmigen und Ablehnen vertikal angeordnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen für Widget für Genehmigungen (Fortsetzung)

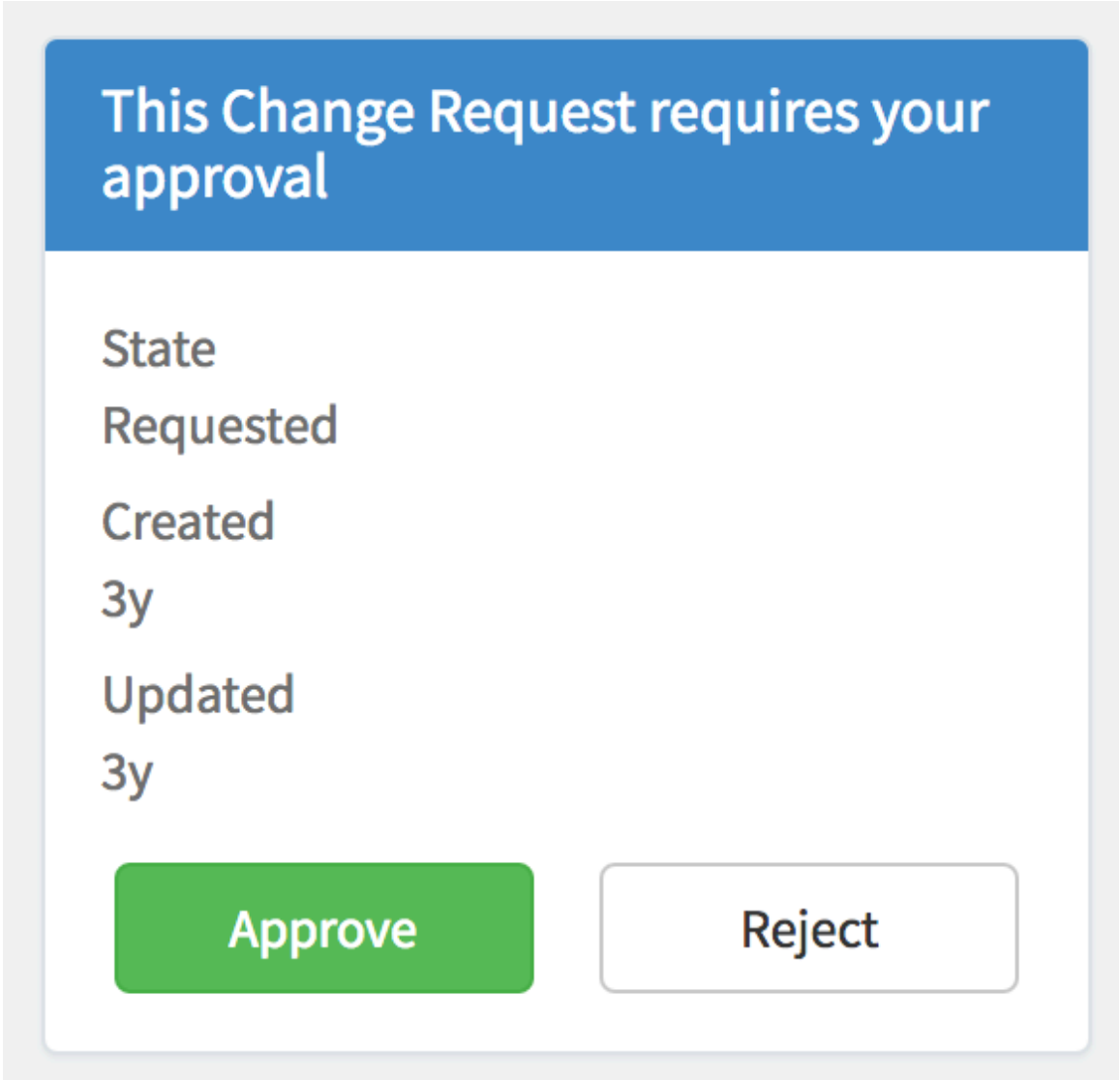
Feld	Beschreibung
Maximale Anzahl der in der Liste angezeigten Elemente	Begrenzen Sie die Anzahl der Genehmigungen, die Benutzern auf einer Seite angezeigt werden. Die Standard-Anzahl ist 10. Geben Sie nur Zahlen ein, die größer als 0 sind.
Wer Instanzen anzeigen kann / Wer Instanzen nicht anzeigen kann	Steuern Sie mit Anwenderkriterien,wer eine Widget-Instanz anzeigen kann und wer nicht. Benutzerkriterien müssen aktiviert sein, damit diese Option angezeigt wird.
Kommentare sind für die Ablehnung obligatorisch	Fordern Sie die Genehmiger auf, bei der Ablehnung einer Genehmigung Kommentare anzugeben. Die Kommentare werden dem Genehmigungsdatensatz hinzugefügt. Standardmäßig ist die Angabe von Kommentaren optional.

Widget für Genehmigungsinfo

Das Genehmigungsinformations-Widget arbeitet mit dem Genehmigungs-Widget zusammen, um Details zur Genehmigungsanfrage anzuzeigen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget für Genehmigungsinfo



Instanzoptionen

Instanzoptionen für Widget für Genehmigungsinfo

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.

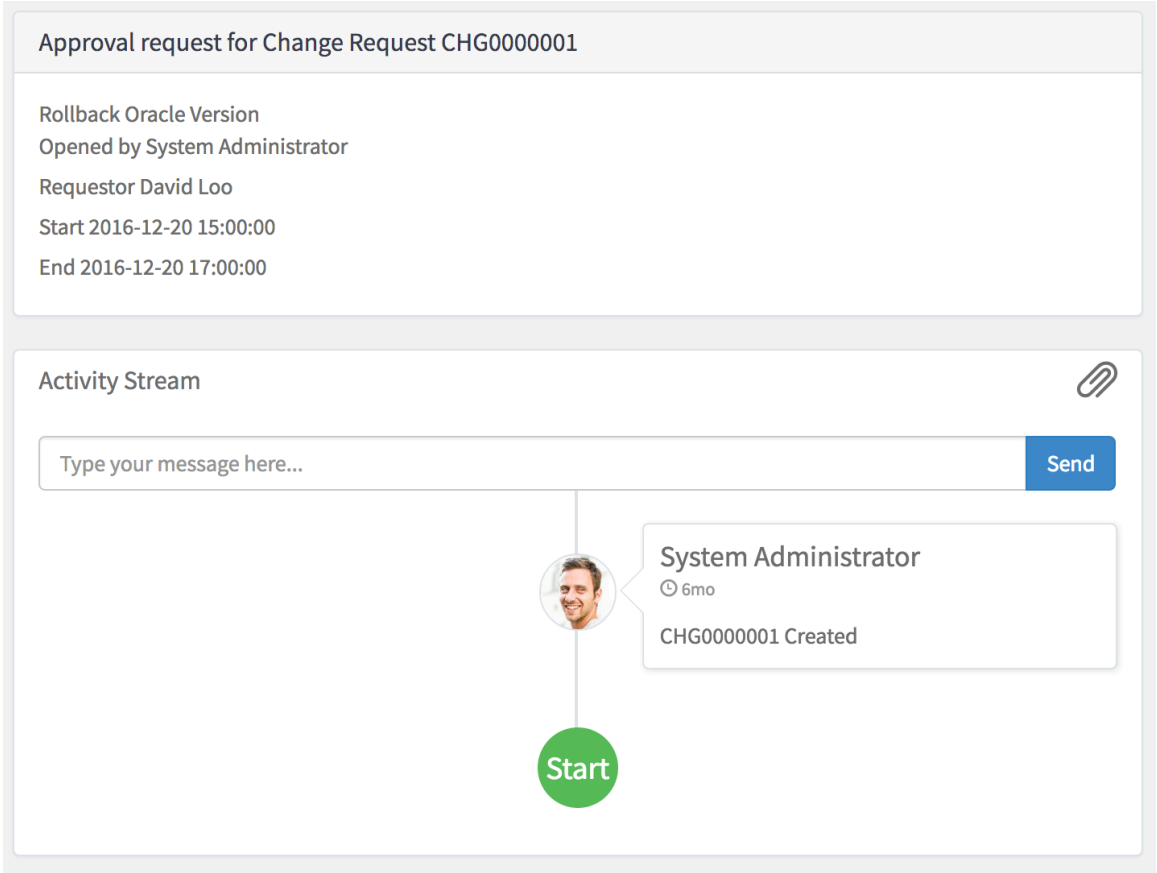
Widget für Genehmigungsdatensatz

Das Bestätigungsdatensatz-Widget zeigt den vollständigen Datensatz für eine Genehmigung einschließlich des Aktivitätsstroms an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget für Genehmigungsdatensatz



Instanzoptionen

Das Genehmigungsdatensatz-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Brotkrümel-Widget

Mit dem Breadcrumbs-Widget können Benutzer problemlos in einem Portal navigieren. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Mithilfe des -Widgets

Das Breadcrumbs-Widget zeigt Informationen basierend darauf an, wo sich eine Seite in einem Portal befindet. Wenn Sie beispielsweise von der Homepage zur Knowledge Base navigieren, lautet der Breadcrumb „ **Startseite** > **Knowledge Base**. Mit jeder nachfolgenden Seite, die Sie öffnen, wird das Breadcrumb erweitert.

Home > Knowledge Base > IT > Java > Getting Around in Windows

Klicken Sie im Brotkrümel-Widget auf einen Seitennamen, um zu dieser Seite zu navigieren. Um beispielsweise zur Homepage zurückzukehren, klicken Sie auf **Homepage**.

Sie können dieses Widget anpassen, um den Breadcrumb-Pfad zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter KB0719179 .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

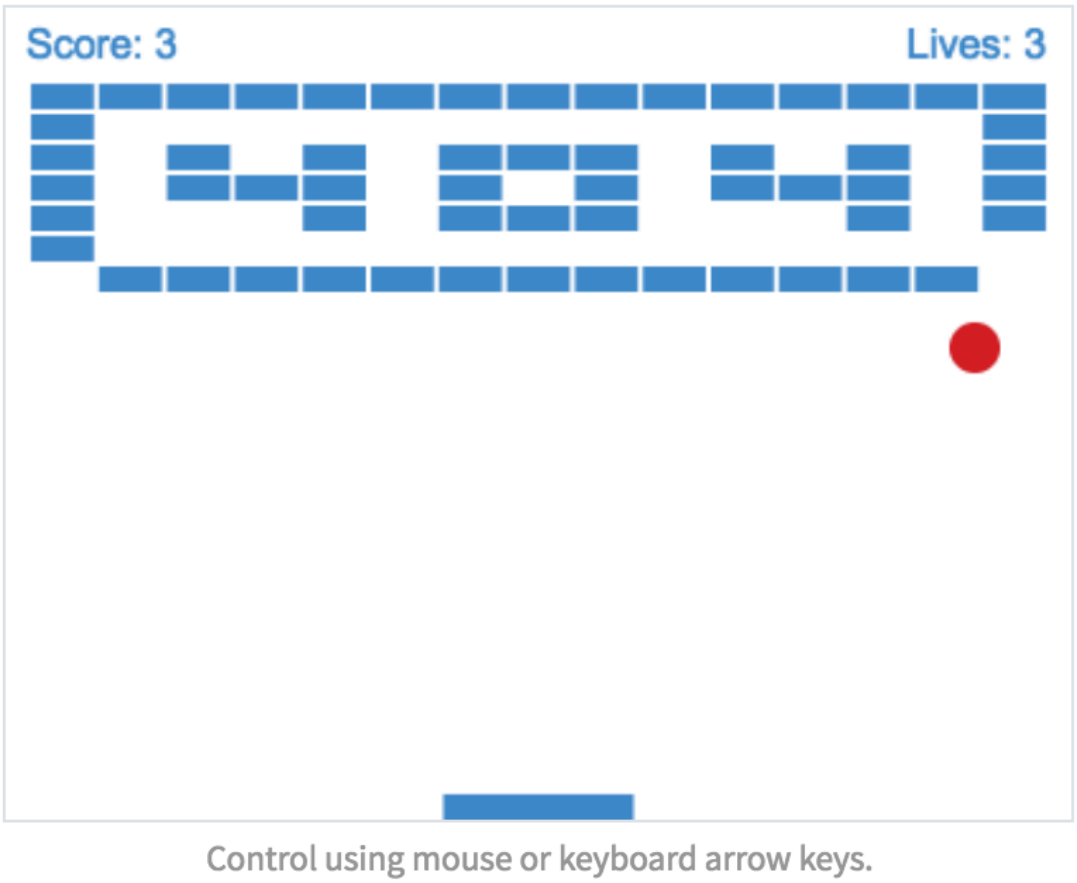
Instanzoptionen

Das Breadcrumbs-Widget verfügt nicht über Instanzoptionen.

Breakout-Spiel-Widget

Fügen Sie Seiten, die nicht vorhanden sind, mithilfe des Widgets „Breakout-Spiel“ eine unterhaltsame, interaktive 404-Seite hinzu. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Breakout-Spiel-Widget



Instanzoptionen

Das Breakout-Spiel hat keine Instanzoption. Sie können es als Beispiel dafür verwenden, wie Sie die Verknüpfungsfunktion als Teil einer Angular-Direktive verwenden.

Rechner-Widget

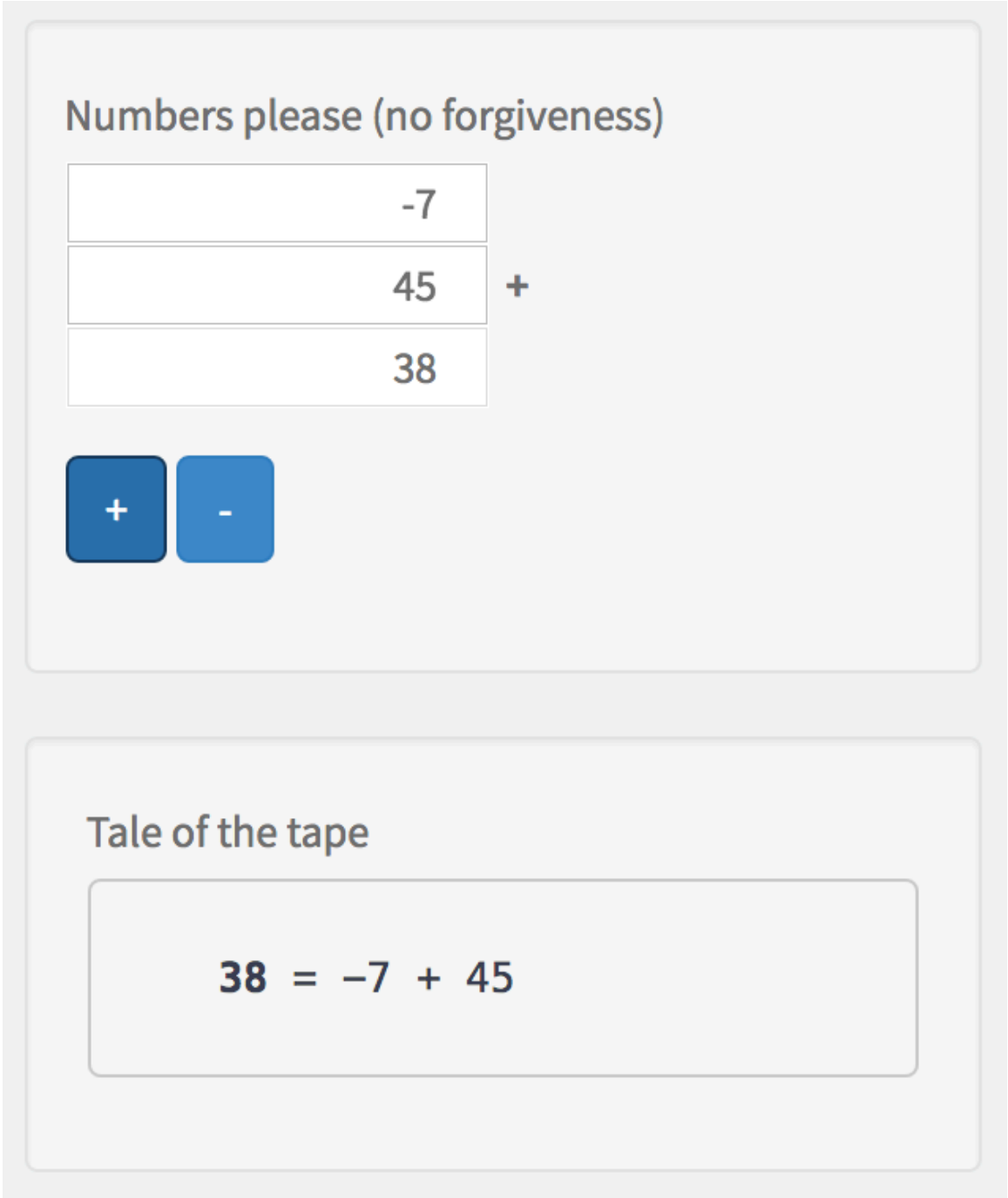
Das Rechner-Widget führt einfache Berechnungen durch. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Verwenden Sie das Rechner-Widget als ein Beispiel, wie Daten zwischen Client und Server übertragen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rechner-Widget



Instanzoptionen

Das Rechner-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Karussell-Widget

Zeigen Sie bestimmte Elemente in Ihrem Katalog mithilfe einer Bildlaufliste und Bildern im Karussell-Widget an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Verwenden Sie das Karussell-Widget, um Elemente auf Ihrer Portalseite zu präsentieren. Zeigen Sie beispielsweise Elemente an, die in einem Servicekatalog oben auf der Servicekatalogseite verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karussell-Widget

Hinweis: Verwenden Sie für Employee Center Pro das Content Experiences-Widget, um umsetzbare Kommunikationsinhalte in Ihrem Mitarbeiterportal zu präsentieren. .

Fügen Sie dem Karussell-Widget Folien hinzu

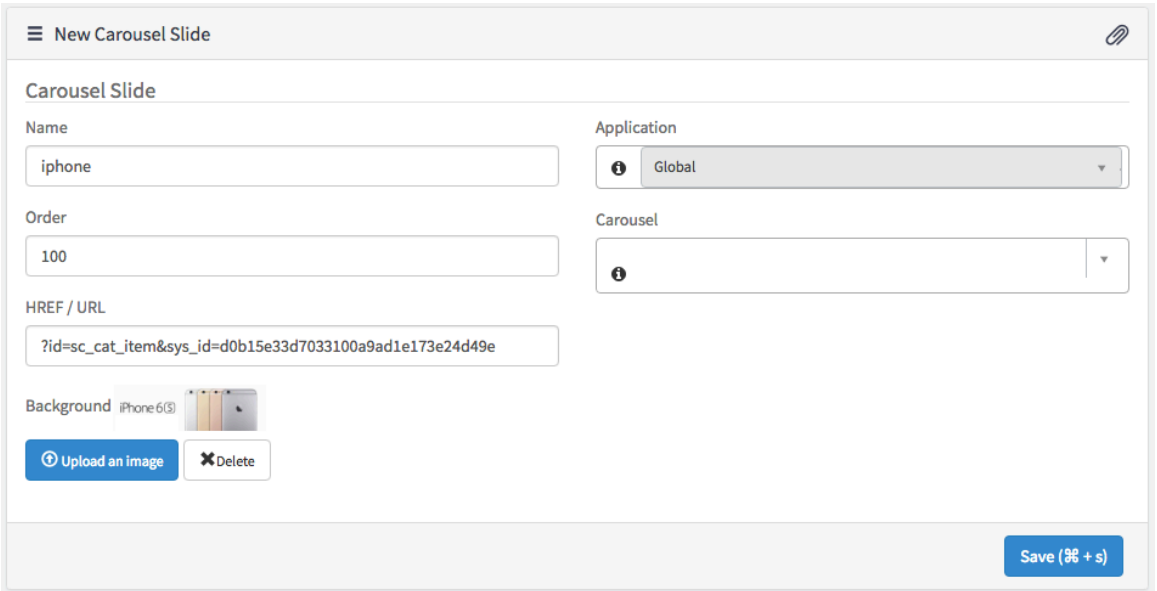
Verwenden Sie die zugehörigen Listen für eine Instanz des Karussell-Widgets, um Bilder für das Karussell-Widget hinzuzufügen, durch die Sie blättern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Widgets **„Karussell“**.
3. Öffnen Sie im Karussell-Formular in der zugehörigen Liste „ **Instanzen“** unter „Instanzen“ eine Karussell-Instanz.
4. Klicken Sie in der Instanz des Karussellformulars in der zugehörigen Liste **„Karussell-Folien“** auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular aus.



Feld	Beschreibung
Name	Name der Karussell-Folie. Verwenden Sie den Namen, um die Folie von anderen Folien-Datensätzen zu unterscheiden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

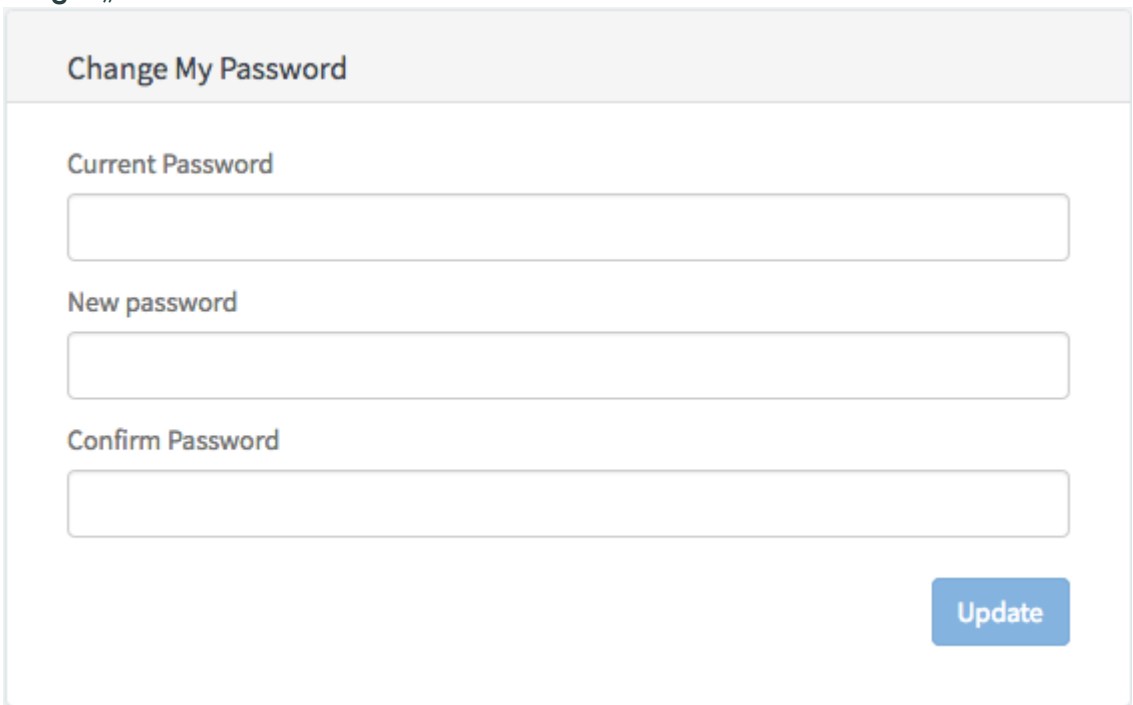
Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Wo die Folie in der Folienliste angezeigt wird
HREF / URL	Verknüpfen Sie mit dem Element in der Folie. Verknüpfen Sie beispielsweise für eine Folie mit einem Katalogelement die Seite für das Katalogelement mithilfe der HREF `?id=<page name>&sys_id=<sys_id for item>`. Weitere Informationen zum Verknüpfen einer Seite innerhalb eines Portals finden Sie unter Seitennavigation in Serviceportal nach URL. Sie können auch über die URL auf andere Websites verlinken.
Hintergrund	Laden Sie ein Bild für die Folien hoch. Karussell-Bilder sollten 1022x300 Pixel groß sein.
Anwendung	Wird automatisch mit dem Namen der Anwendung gefüllt, unter die das Portal fällt.
Karussell	Name der Instanz des Karussell-Widgets, zu dem Sie die Folie hinzufügen. Dieses Feld wird nicht automatisch ausgefüllt und Sie können keine Instanz des Karussell-Widgets auswählen, wenn es keinen Namen hat.

Wiederholen Sie diesen Schritt für so viele Folien, wie im Karussell-Widget angezeigt werden sollen.

Widget „Passwort ändern“.

Benutzer können ihre Kennwörter mit dem Passwort ändern Widget ändern.

Widget „Passwort ändern“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Aktualisierte Anmeldeinformationen werden im Benutzerdatensatz [sys_user] in der lokalen Instanz gespeichert.

Instanzoptionen

Das Widget zum Ändern des Kennworts hat keine Instanzoptionen.

Widget „coole Uhr“.

Zeigen Sie mit dem Cool Clock Widget verschiedene Uhrzeiten auf der ganzen Welt an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Cool Clocks demonstriert die Verwendung von Instanzoptionen in Widgets. Die Zeitzone wird mit einer Instanzoption geladen. Wenn Sie keine Zeitzone auswählen, verwendet das Widget eine Standard-Zeitzone.

Widget „coole Uhr“.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das Cool Clock Widget

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Uhr, zum Beispiel New York, NY. Der Name wird unter der Uhr angezeigt, daher ist es hilfreich, einen Namen zu verwenden, der sich auf die Zeitzone bezieht.
Zeitzone	Ort der Zeitzone Verwenden Sie anstelle der verkürzten Zeitzone den örtlichen und vollständigen Namen, z. B. **Amerika/ New York**. Durch die Verwendung des vollständigen Namens können Zeitzonen mit der Sommerzeit konsistent bleiben. Der Standardwert ist **Amerika / Los Angeles**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen für das Cool Clock Widget (Fortsetzung)

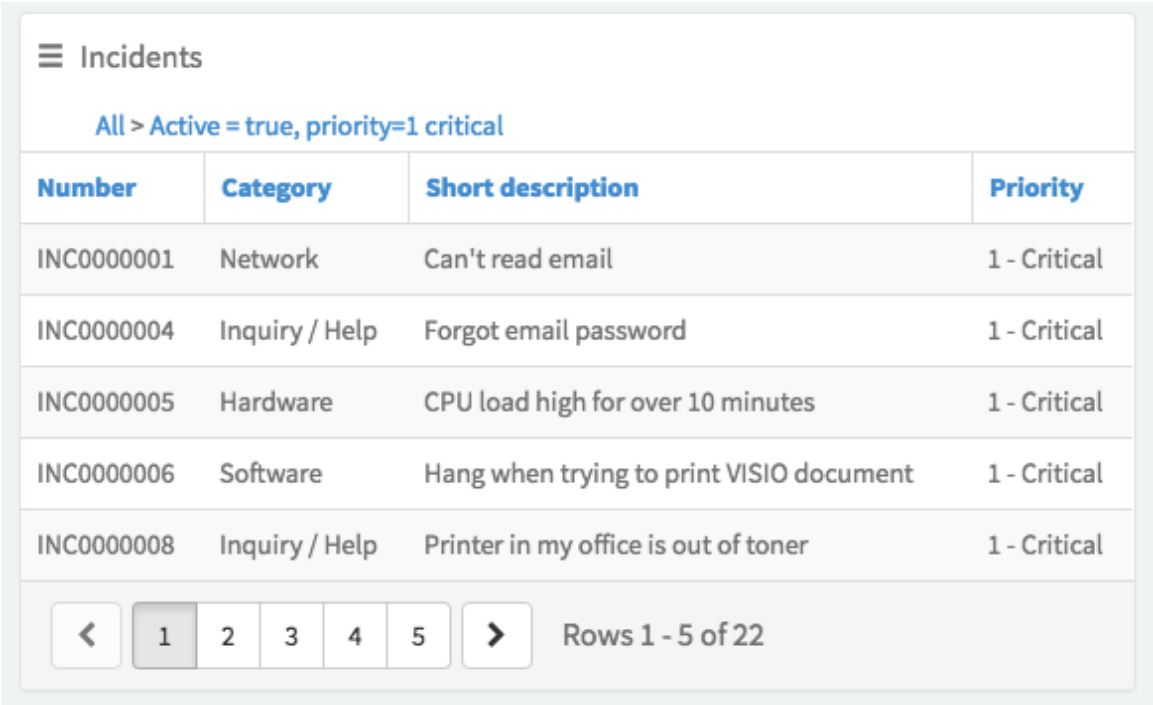
Feld	Beschreibung
Farbe des Sekundenzeigers	Farbe des Sekundenzeigers mit Hex-Code, RGB oder Farbnamen definieren. Der Standardwert ist **Rot**.

Datentabelle aus dem Widget „Instanzdefinition“.

Zeigen Sie mithilfe der Datentabelle aus dem Widget „Instanzdefinition“ eine gefilterte Liste in Ihrem Portal an. Über das Kontextmenü des Widgets können Portalbenutzer die gefilterte Liste exportieren. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Nachdem Sie die Datentabelle aus dem Instanzdefinitionen-Widget zu einer Seite hinzugefügt haben, verwenden Sie die Instanzoptionen, um die Darstellung der Tabelle zu konfigurieren.

Datentabelle aus dem Widget „Instanzdefinition“.



Hinweis: Wenn Gastbenutzer auf dieses Widget zugreifen sollen, müssen Sie im Widget-Datensatz die Option **Öffentlich** sowohl für dieses Widget als auch für das Datentabellen-Widget auswählen.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für Datentabellen

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, aus der das Widget Datensätze anzeigt.
Filter	Textfeld aus dem Condition Builder, mit dem Sie die in der Tabelle zurückgegebenen Elemente einschränken können. Um einen Filter zu erstellen, verwenden Sie das Kontextmenü, um die Widget-Instanz auf der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

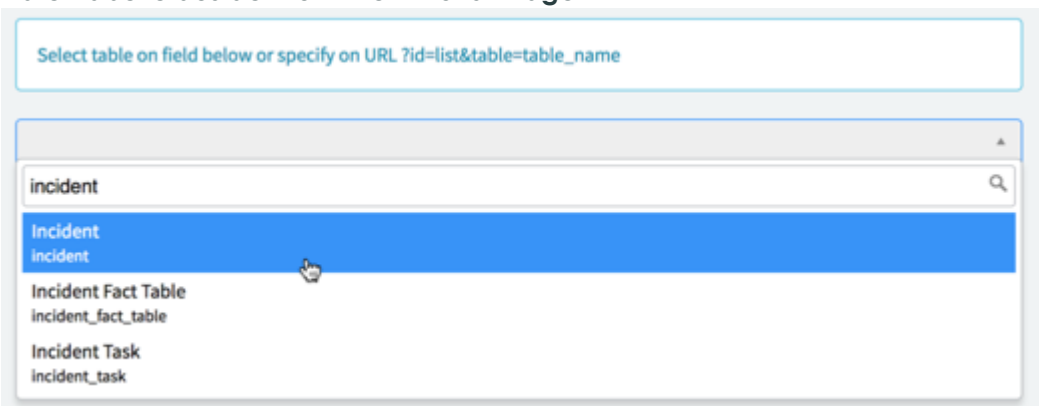
Instanzoptionen für Datentabellen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Plattform zu öffnen. Dann verwenden sie den Condition Builder, um einen Filter zu erstellen.
Felder	Spalten, die in der Tabelle angezeigt werden sollen.
Max. Einträge	Begrenzt die Anzahl der in der Tabelle angezeigten Elemente. Wenn in der Tabelle mehr Einträge vorhanden sind als zulässig, können Benutzer zur nächsten Seite blättern.
Anordnen nach	Das Tabellenfeld, das zum Bestellen von Artikeln verwendet wird.
Sortierrichtung	Die Richtung für die Reihenfolge von Elementen: aufsteigend oder absteigend.
Titel	Der Titel des Widgets. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird der Name der Tabelle als Widget-Name angezeigt.
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Glyphe	Symbol, das neben dem Widget-Titel angezeigt wird.
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Link zu dieser Seite	Leiten Sie Benutzer zu einer bestimmten Seite, wenn sie auf einen Datensatz klicken. Wenn man auf einen Eintrag in der Tabelle klickt, wird dieser Eintrag in einem Formular geöffnet.

Datentabelle aus dem URL-Definitions-Widget

Das Widget Datentabelle aus URL-Definition zeigt die Tabelle an, die Sie aus der Liste auswählen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Datentabelle aus dem URL-Definitions-Widget



Hinweis: Wenn Gastbenutzer auf dieses Widget zugreifen sollen, müssen Sie im Widget-Datensatz die Option **Öffentlich** sowohl für dieses Widget als auch für das Datentabellen-Widget auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

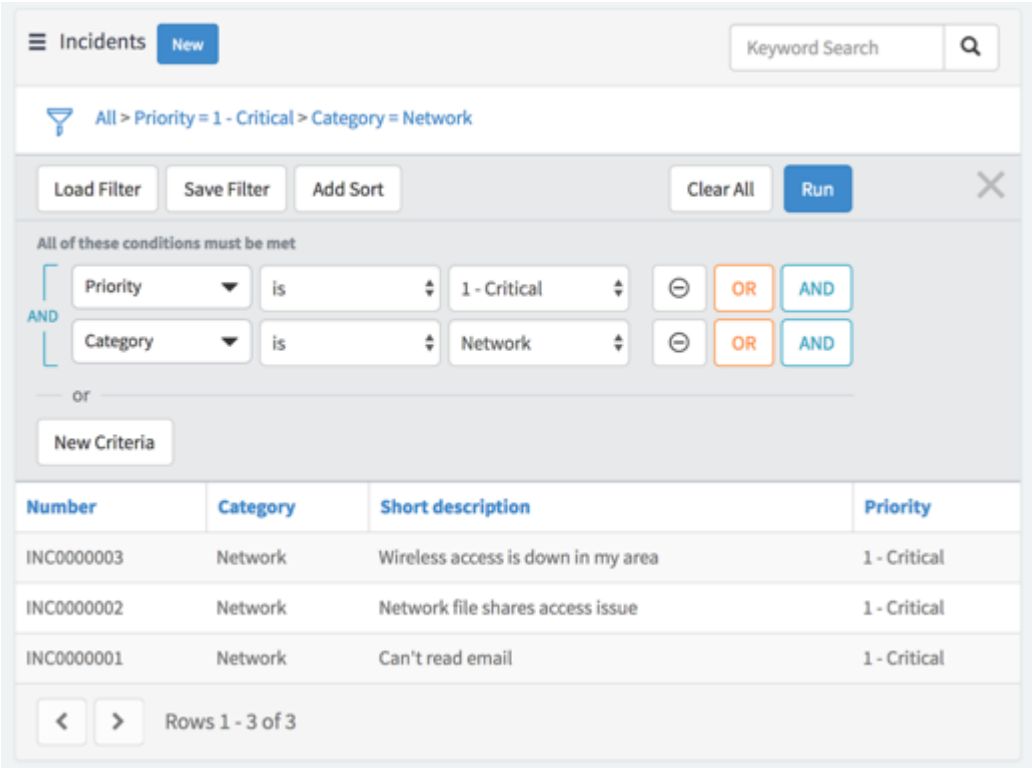
Füllen Sie die Instanzoptionen aus, um die Tabelle zu definieren.

Feld	Beschreibung
Titel	Der Titel des Widgets. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Instanzentitel verwenden**, um diesen Titel anstelle des Tabellennamens zu verwenden.
Glyphe	Symbol, das neben dem Widget-Titel angezeigt wird
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Link zu dieser Seite	Leiten Sie Benutzer zu einer bestimmten Seite, wenn sie auf einen Datensatz klicken. Wenn man auf einen Eintrag in der Tabelle klickt, wird dieser Eintrag in einem Formular geöffnet.
Felder	Spalten, die in der Tabelle angezeigt werden sollen. Zum Beispiel Kurzbeschreibung oder Priorität.
Verwenden Sie den Instanzentitel	Wählen Sie diese Option, um den Titel des Titelfelds anstelle des Tabellentitels zu verwenden
Filter aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Benutzer einen eigenen Filter für die Tabelle erstellen können

Hinweis: Die Datentabelle aus Widget-Instanzen für URL-Definitionen unterstützt keine **maximalen Einträge**.

Wenn **Filter aktivieren** in den Instanzoptionen aktiviert ist, können Benutzer benutzerdefinierte Bedingungen hinzufügen, um die Ergebnisse zu filtern.

Datentabellen-URL mit Condition Builder



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur Verwendung des Bedingungsgenerators finden Sie unter Filter in Liste erstellen.

Hinweis: Der Condition Builder ist nur in der Desktopansicht verfügbar.

Widget „Dokumente“.

Sie können Dokumente, die Datensätzen zugeordnet sind, basierend auf Benutzerberechtigungen über das Widget „Dokumente“ hinzufügen, bearbeiten oder löschen. Sie können dieses Widget in Ihrem -Portal verwenden oder klonen und anpassen.

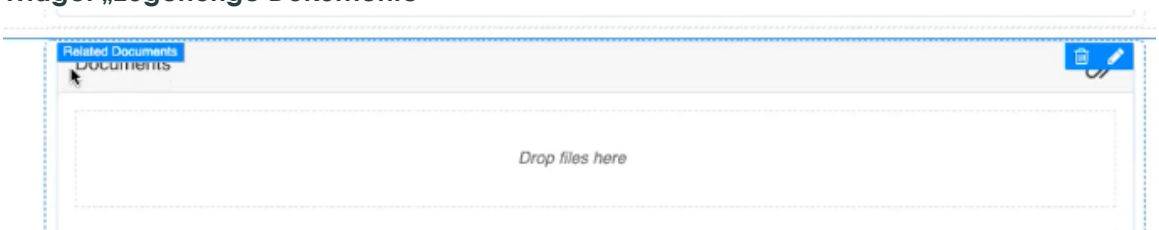
Hinweis: Das Widget „Dokumente“ ist mit dem Plugin Multi Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents) verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Multi Provider Document Services Framework .

Mit dem Dokument-Widget können Sie Dokumente, die sich auf einen -Datensatz beziehen, hinzufügen, bearbeiten und löschen. Sie können mehrere Dateien gleichzeitig ziehen und ablegen sowie neue Versionen bearbeiten und hinzufügen. Die angezeigte Standardversion ist die aktuelle Version.

Die maximale Dokumentgröße beträgt 100 MB, und die Größe der gleichzeitigen Uploads sollte weniger als 10 MB betragen.

Hinweis: Externe Anwender sind nicht berechtigt, in der Plattform Dokumente freizugeben, zu überprüfen oder zu genehmigen oder auf Datensätze zuzugreifen.

Widget „Zugehörige Dokumente“



Konfigurieren Sie das Widget „Zugehörige Dokumente“.

Konfigurieren Sie das Widget „Zugehörige Dokumente“ für Datensätze.

Widget „Zugehörige Dokumente“

Felder	Beschreibung
Datensatz-ID	Sys_id des Datensatzes, für den die Dokumente aufgelistet sind.
Datensatztabelle	Tabellenname des Referenzdatensatzes.
Titel	Titel des zugehörigen Dokument-Widgets Der Standardtitel lautet „Dokumente“.
Popup vor dem Hochladen	Wählen Sie diese Option aus, um ein Dialogfeld zum Eingeben von Dokumentdetails und Beschreibungen für eine einzelne Datei bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

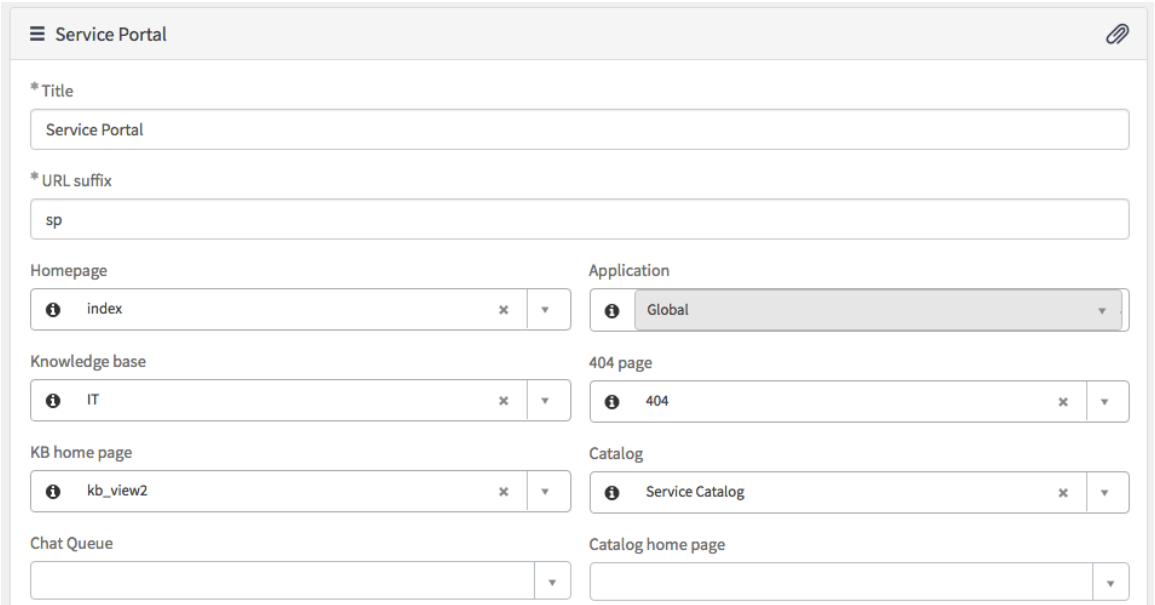
Widget „Zugehörige Dokumente“ (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Diese Option wird nicht angezeigt, wenn mehrere Dateien ausgewählt sind.
Formularansicht „Metadaten“.	Die konfigurierte Formularansicht, die geöffnet werden soll, wenn **„Dokument bearbeiten“** ausgewählt ist oder während eine einzelne Datei hochgeladen wird. Standardmäßig ist die Formularansicht **„DW“** ausgewählt. Dieses Formular enthält nur die Felder **Name** und **Beschreibung**.

Formular-Widget

Das Formular-Widget ist ein Plattformformular innerhalb der Serviceportal -UI mit einigen Unterschieden. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Formular-Widget



URL-Parameter

Das Formular-Widget akzeptiert die folgenden Parameter innerhalb der URL. Fügen Sie diese Parameter der Seiten-URL hinzu, um einen angegebenen Datensatz mit dem Formular-Widget anzuzeigen.

URL-Parameter für das Formular-Widget

Parameter	Beschreibung
sys_id oder **sl_sys_id**	Sys_id für den anzuzeigenden Datensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

URL-Parameter für das Formular-Widget (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
table, **sl_table** oder **t**	Tabelle für den anzuzeigenden Datensatz. Das Formular-Widget validiert den Zugriff auf die Tabelle, indem es beim Abrufen von Daten aus der Tabelle die erforderlichen bereichsübergreifenden Berechtigungen überprüft. Um die Validierung bereichsübergreifender Berechtigungen zu deaktivieren, können Sie die Systemeigenschaft *glide.service_portal.enforce_cross_scope_check_in_form* auf „false“ setzen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal -Eigenschaften.
view (ansehen) oder **v**	Ansicht, die zum Anzeigen des Datensatzes verwendet wird.

Im folgenden Beispiel würde die URL einen Incident mit der sys_id 1c741bd70b2322007518478d83673af3 in der -Portalansicht anzeigen:

```
https://example.service-now.com/sp?
id=form&table=incident&sys_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3&view=portal
```

Hinweis: Timer-Felder, wie z. B. Arbeitszeit, werden in Serviceportalnicht richtig angezeigt. Weitere Informationen und einen Workaround finden Sie im Artikel Timer-Felder zeigen nicht die richtigen Daten im Serviceportal [KB0752404] in der Now Support Knowledge Base.

Skripterstellung

Nicht alle Client Skripte werden im Serviceportal unterstützt. Um zu verstehen, wie Client Skripte mit Formularen im Serviceportal interagieren, beachten Sie Service Portal und Client-Skripts und Unterstützte Client-Skripttypen und APIs.

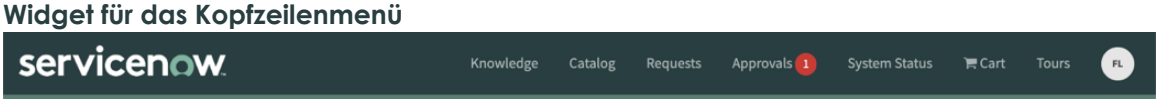
Header-Menü-Widget

Das Widget Kopfzeilenmenü steuert, welche Optionen in der Kopfzeile einer Seite angezeigt werden. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden.

Im Gegensatz zu anderen Widgets in Service Portal ziehen Sie das Widget für das Kopfzeilenmenü nicht auf eine Seite. Stattdessen konfigurieren Sie das Kopfzeilenmenü, indem Sie das Kopfzeilenmenü einem Portal zuordnen. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Kopfzeilenmenüs finden Sie unter Kopfzeilenmenü eines Portals konfigurieren.

Hinweis: Das Klonen dieses Widgets wird nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Header-Widget mit sp_ng_template-Vorlagen, die nicht einfach geklont werden können [KB0697352] in der Knowledge Base von Now Support

Widget für das Kopfzeilenmenü



Instanzoptionen

Das Widget für das Kopfzeilenmenü enthält keine Instanzoptionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

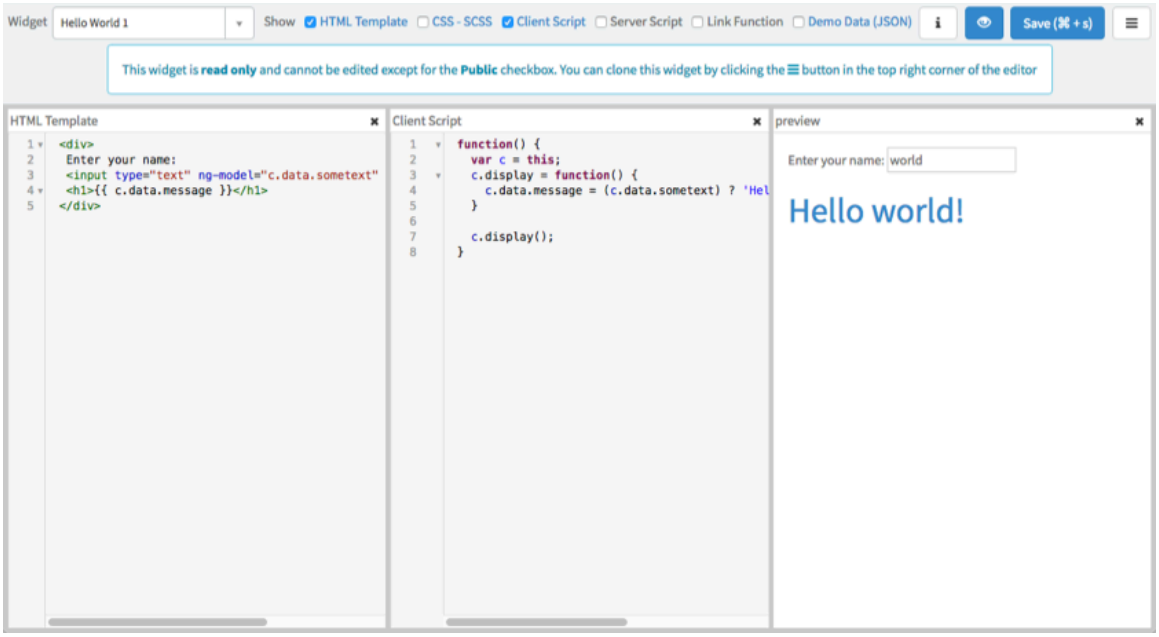
Hello World-Widget

Die Hello World-Widgets sind als Beispiele für die Verwendung und Erstellung von Widgets in Serviceportal enthalten. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Alle drei Hello World-Widgets werden auf dieselbe Weise angezeigt. Der bedeutendste Unterschied liegt in ihrer Codebasis. Jede Version des Widgets verwendet eine andere Methode zur Verwendung des Server- und Client Skripte.

Um die Hello World-Widgets anzuzeigen, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration** und klicken Sie dann auf **Widget-Editor**. Klicken Sie im Widget-Editor auf **Schauen Sie sich das Hello World-Beispiel an**.

Hello World 1

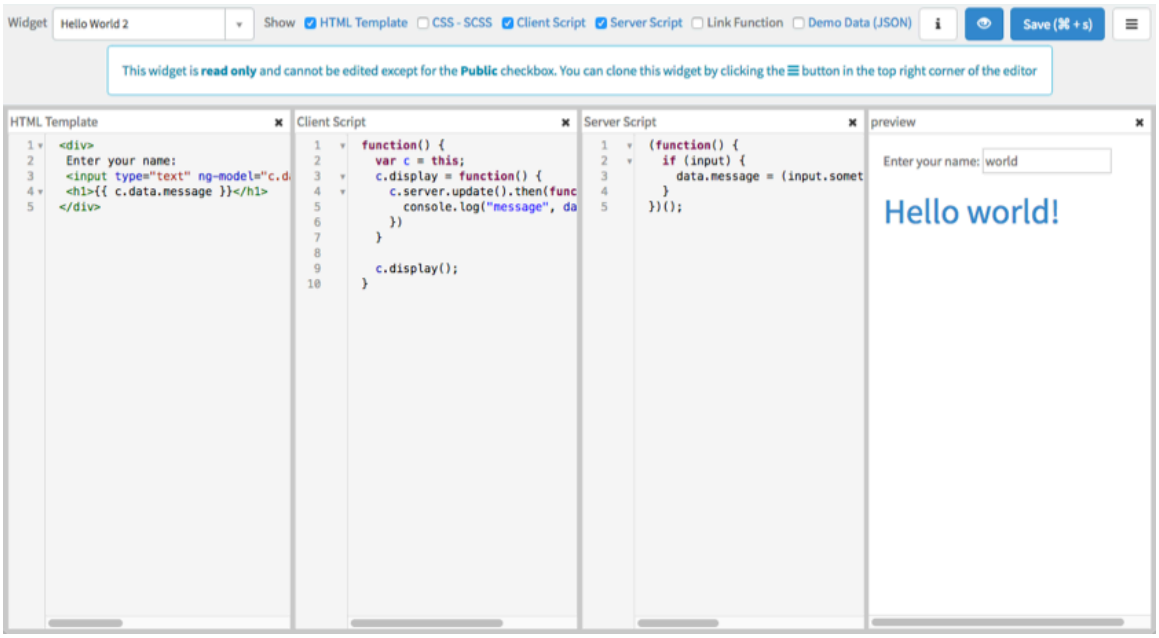


Hello World 1 zeigt an, wie die HTML-Vorlage und das Client Skript kommunizieren. Weitere Informationen zur Verwendung des Client Skripte in Serviceportal gibt es unter Entwicklung benutzerdefinierter Widgets.

Verwenden Sie die Widget-Liste, um zu Hello World 2 oder 3 zu wechseln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hello World 2



Hello World 2 enthält ein Beispiel für eine weitere Verwendung des Serverskripts.

Hello World 3

Weitere Informationen zu Serviceportal -APIs finden Sie in der GlideSPSScriptable-API .

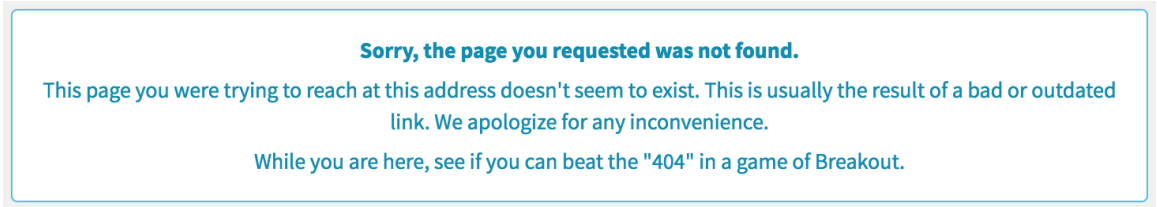
HTML-Widget

Verwenden Sie das HTML-Widget, um HTML, Text, Listen oder Inhalte allgemein direkt in eine Seite einzufügen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Da das HTML-Widget Inhalte jeglicher Art enthalten kann, wird jedes Beispiel nur als normaler Text angezeigt. Das HTML-Widget wird beispielsweise auf der 404-Seite als Textfeld angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HTML-Widget



Instanzoptionen

Instanzoptionen für HTML-Widget

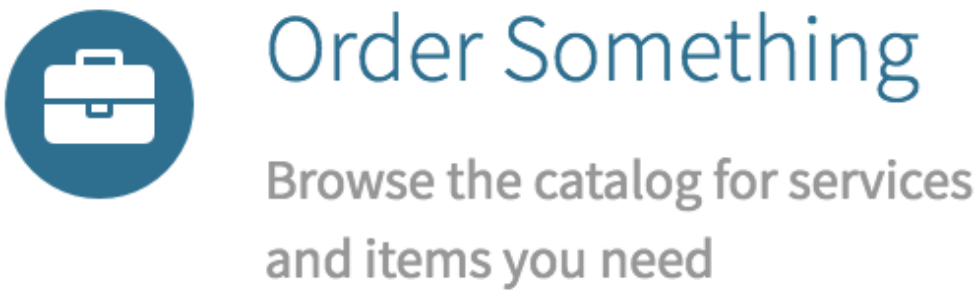
Feld	Beschreibung
Titel	Name für den HTML-Text. Benutzer sehen diese Informationen nicht.
HTML	Textfeld für das HTML. Verwenden Sie die Symbolleiste wie die meisten Textverarbeitungs-Symbolleisten. Weitere Informationen zur Verwendung der Symbolleiste finden Sie unter Formatierungssymbole für die HTML-Feldeditoren .

Symbollink-Widget

Verknüpfen Sie mit einem beliebigen anderen Element. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Konfigurieren Sie Symbollink-Widgets so, dass sie mit einer bestimmten URL, Seite im Portal oder einer bestimmten Kategorie in der Knowledge Base oder im Servicekatalog verlinkt werden können.

Symbollink-Widget



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Symbollinks Wählen Sie etwas aus, womit definiert wird, wohin das Widget verlinkt.
Glyphe	Symbol für das Widget.
Bootstrap-Klassenname	Gleichzeitig mit Seiten- oder Themen-Ebene-CSS verwenden
Typ	Definiert, wohin das Widget verlinkt. Die Felder, die im Formular angezeigt werden, hängen von der ausgewählten Option ab. Wählen Sie aus: • Seite: Eine andere Seite im Service Portal • URL: Link zu einer externen Website. • Katalogkategorie: Link zu einer bestimmten Katalogkategorie im Servicekatalog. • Katalogelement: Link zu einem bestimmten Katalogelement. • KB-Thema: Link zu einer KB-Themenseite. • KB-Artikel: Link zu einem KB-Artikel nach Nummer. • KB-Kategorie: Link zu einer bestimmten KB-Kategorie in der Wissensdatenbank.
Seite	Seite innerhalb des Portals, zu der Sie eine Verknüpfung erstellen möchten. Dieses Feld variiert je nach dem ausgewählten **Typ**.
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Vorlage	Die Darstellung des Verknüpfungssymbol-Widgets. Wählen Sie aus: • Oberes Symbol • Kreissymbol • Farbfeld

Symbolmenü-Listen-Widget

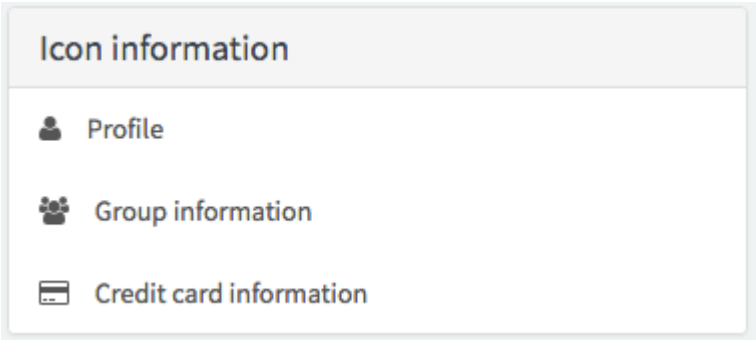
Eine einfache Liste mit einem Symbol neben jedem Link. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Symbolinformationen mithilfe der zugehörigen Liste Menüelemente.

Symbolmenüliste-Widget



1. Klicken Sie in den Instanzoptionen für das Symbolmenüliste-Widget unter Zugehörige Listen auf **Menüelemente**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Verwenden Sie die Felder im Formular Neue Menüelemente, um die Symbole für das Symbolmenülisten-Widget zu konfigurieren.

Instanzoptionen für das Symbolmenüliste-Widget

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name oder Beschreibung des Symbols
Übergeordnetes Menü	Der Name des Menüs, in dem das Symbol angezeigt wird. Dadurch wird automatisch der Name des von Ihnen erstellten Symbolmenüliste-Widgets angezeigt. Sie haben jedoch die Möglichkeit, es in ein anderes Menü zu verschieben.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Symbole im Widget für die Symbolmenüliste angezeigt werden.
Übergeordnetes Menüelement	Verschachteln von Menüelementen in einem übergeordneten Menü.
Seite	Die Seite im Service Portal, auf die das Symbol verweist. Wählen Sie **Seite** aus der Typenliste, um diese Option zu aktivieren.
Typ	Wählen Sie die Art des Links aus, den das Symbol haben soll. Sie können einen Link zu Seiten im Service Portal, externen URLs, KB-Artikeln, Servicekatalog oder Listen erstellen. Je nach der Option, die Sie aus der Liste auswählen, werden im Formular verschiedene Felder angezeigt.
Bedingung	Legt fest, welche Bedingungen notwendig sind, damit Menüelemente in der Kopfzeile angezeigt werden. Weitere Informationen dazu, welche Bedingungen im Feld **Bedingung** verwendet werden können, finden Sie unter Eine UI-Aktion erstellen Eine UI-Aktion erstellen .
Glyphe	Das Symbol, das im Symbolmenüliste-Widget angezeigt werden soll.

Widget „Sprachenwechsel“.

Fügen Sie das Sprachenwechsel-Widget einer Landingpage oder Homepage hinzu, damit Ihre Benutzer die Sprache der Seite ändern können. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Sprachenwechsel“.

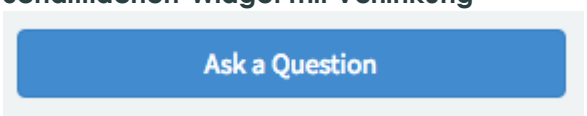
Instanzoptionen

Das Sprachenwechsel-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Schaltflächen-Widget mit Verlinkung

Das Schaltflächen-Widget mit Verlinkung ist eine Schaltfläche, die Sie in ein anderes Widget einfügen können, das mit einem anderen Ziel verbunden ist. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Schaltflächen-Widget mit Verlinkung



Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Link für eine Schaltfläche	Seite, auf welche die Schaltfläche verweist. Verwenden Sie ?id=<page_name> um eine Verknüpfung zu einer anderen Seite im Portal herzustellen.
Inhalte der Schaltfläche	Der Schaltflächentext.

Anmelde-Widget

Das Login-Widget steuert den Benutzerzugriff auf Ihre Site. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

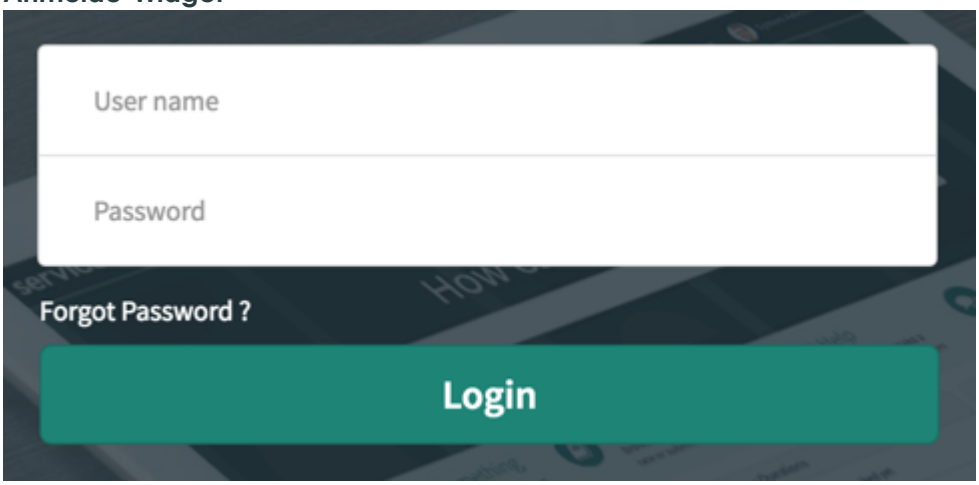
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mithilfe des -Widgets

Benutzer melden sich bei einem Portal an, indem sie ihre Anmeldeinformationen in das Anmelde-Widget eingeben.

Das Widget verwendet Anmeldeinformationen aus dem Datensatz „Benutzer“ [sys_user]. Im Feld **Anwendername** gibt der Benutzer die **Benutzer-ID** aus seinem Benutzerdatensatz ein. Im Feld **Passwort** gibt der Benutzer das Passwort aus seinem Benutzerdatensatz ein.

Anmelde-Widget



Die Widget-Anmeldung enthält standardmäßig **Passwort vergessen?** Link, mit dem Benutzer ihr Passwort mit der Anwendung Passwortzurücksetzung zurücksetzen können. Weitere Informationen zur Konfiguration von Passwortzurücksetzung finden Sie unter Passwortzurücksetzung .

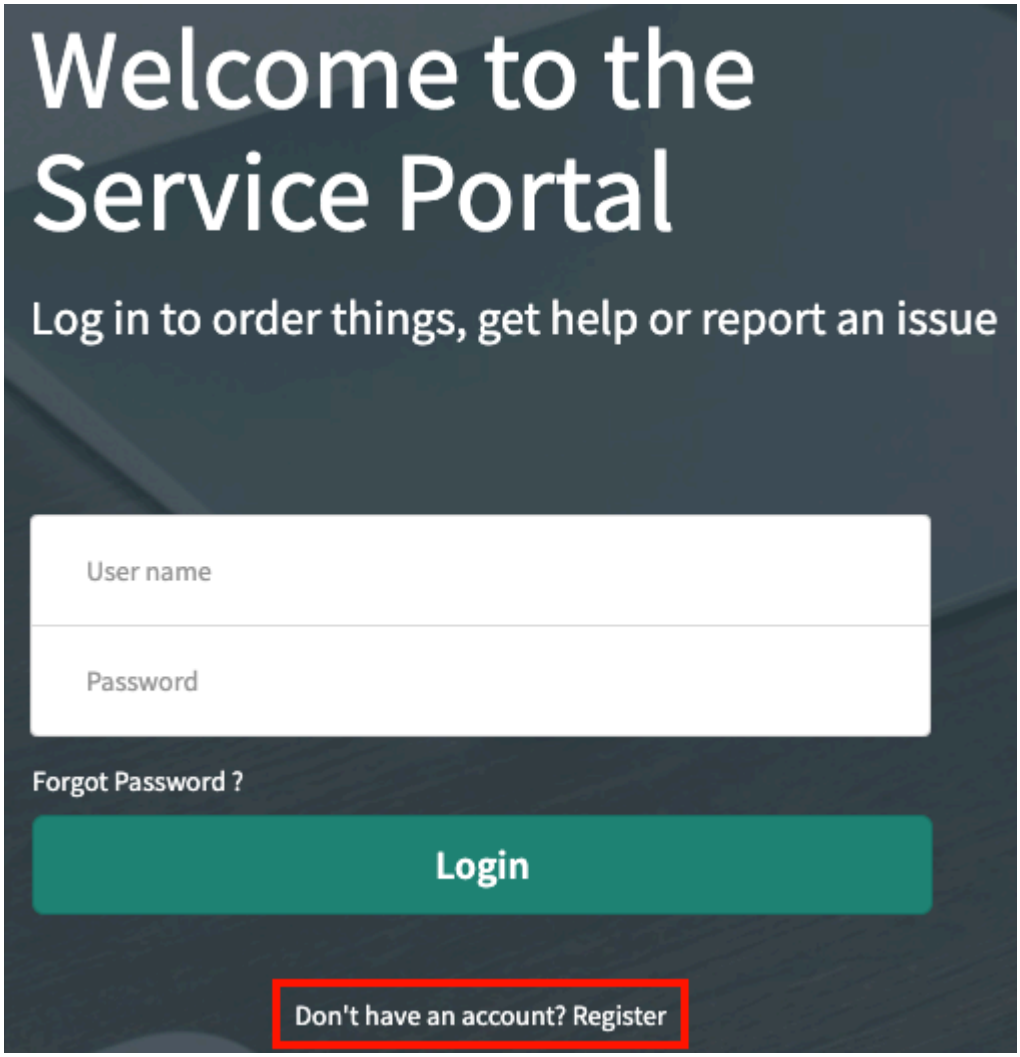
Hinweis: Wenn der Benutzer **Passwort vergessen?**, leitet das System den Benutzer zu dem Seitenwert weiter, der in der Systemeigenschaft *glide.security.password_reset.uri* angegeben ist.

Wenn Sie **Passwort vergessen?** nicht einfügen möchten. Legen Sie für den Link die Systemeigenschaft *glide.security.forgot_password.display.link* auf „false“ fest.

Selbstregistrierung für externe Anwender

Die Selbstregistrierung externer Anwender ermöglicht es einer großen Gruppe von Anwendern, sich ohne Hilfe eines Administrators bei einer App ServiceNow zu registrieren. Benutzer registrieren sich bei der App über einen Link am unteren Rand des Anmelde-Widget-Bildschirms mit der Meldung „Sie haben noch keinen Account?“. Registrieren“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



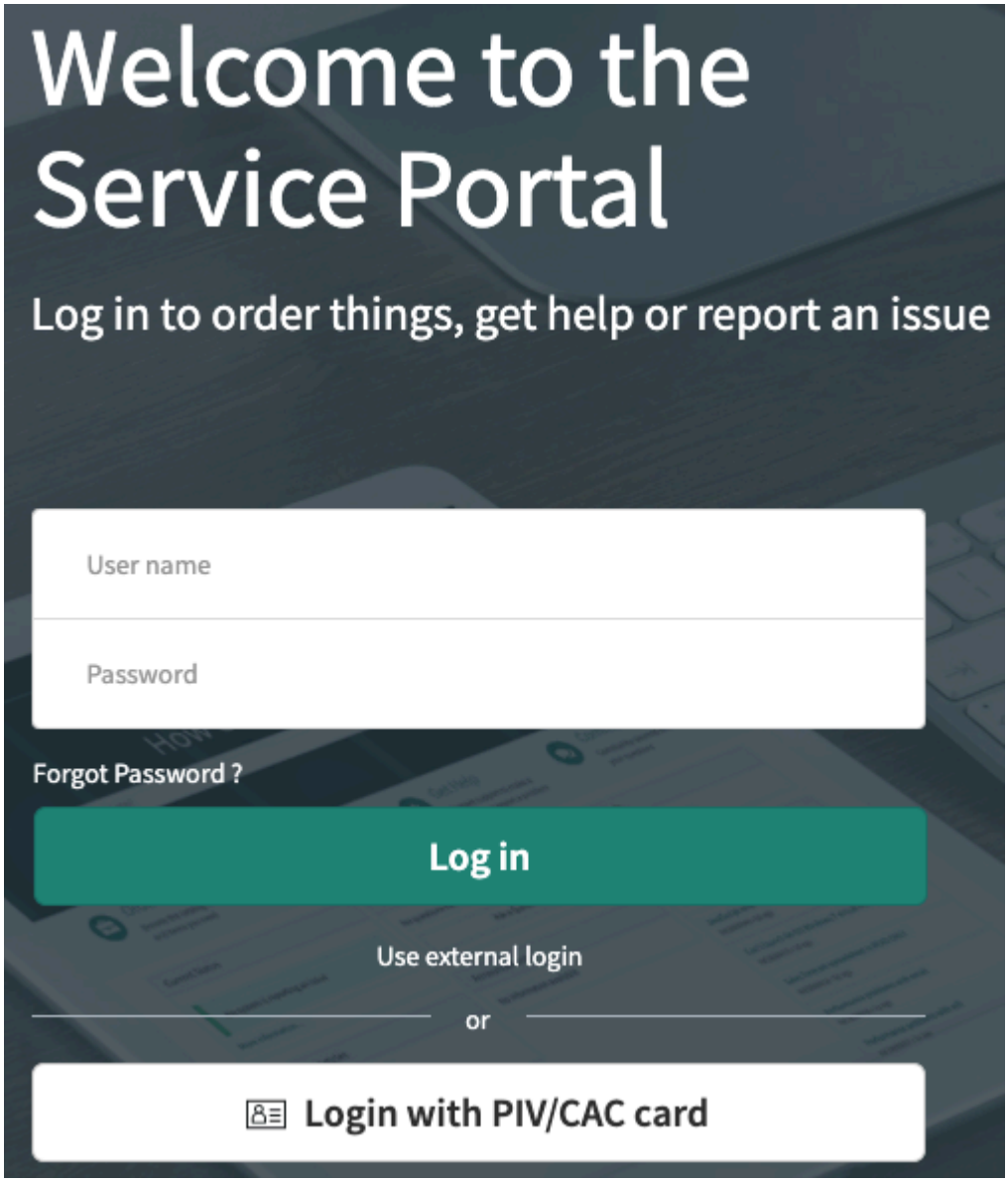
Weitere Informationen zur Selbstregistrierung externer Benutzer finden Sie unter Ermöglichen Sie externen Anwendern die Selbstregistrierung bei ServiceNow Instanz .

PIV/CAC-Authentifizierung

Wenn in Ihrer -Instanz die zertifikatbasierte Authentifizierung aktiviert ist, können Benutzer ihre Personal Identity Verification (PIV) oder Common Access Card (CAC) für die Anmeldung Serviceportal registrieren.

Nach der Selbstregistrierung ihrer PIV/CAC-Karte können Benutzer sich anmelden, indem sie ihre Karte in ein Kartenlesegerät einführen und dann **Mit PIV/CAC-Karte anmelden** im Anmelde-Widget auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bevor ein Benutzer seine PIV/CAC-Karte registrieren kann, muss ein Administrator die zertifikatsbasierte Authentifizierung aktivieren und dann die PIV/CAC-Authentifizierung einrichten. Weitere Informationen zu diesem Setupprozess finden Sie unter PIV-Karte (Personal Identity Verification) oder CAC-basierte Authentifizierung (Common Access Card) .

Weitere Informationen dazu, wie Benutzer ihre PIV/CAC-Karte selbst registrieren, finden Sie unter Registrieren Sie Ihre PIV/CAC-Karte für die Anmeldung Serviceportal ..

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Anmelde-Widget für eine Portalseite zu konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Fenster anzeigen	Blendet das hinter dem Login-Widget angezeigte Fenster ein oder aus. Das Fenster hilft dem Widget, sich vom Seitenhintergrund abzuheben, anstatt es einzublenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

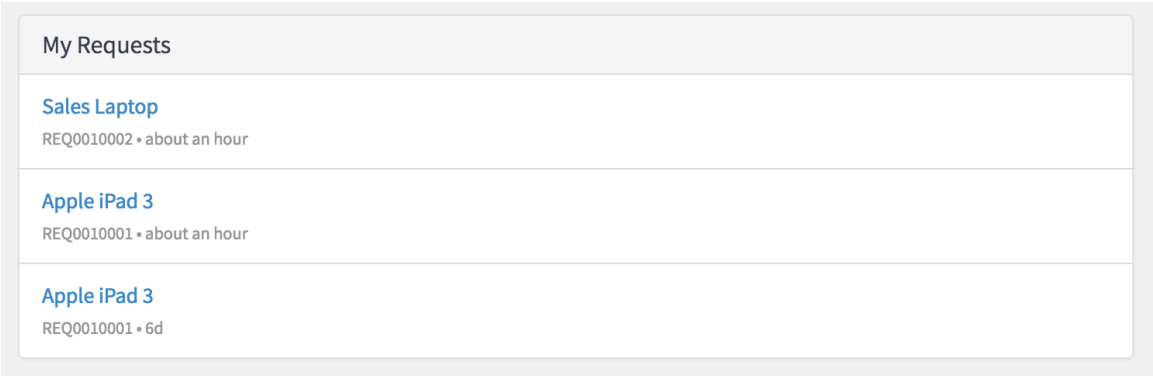
Feld	Beschreibung
Erweiterte Ansicht verwenden	Ändert das Widget-Layout. Fügt die **Option Passwort vergessen?** hinzu. Link links neben der Schaltfläche **„Anmelden“** und fügt anstelle von Hinweistext Feldnamen für **Anwendername** und **Passwort** hinzu.

Widget „Meine Anforderungen“

Das Widget Meine Anfragen speichert alle Ihre offenen Anfragen an einem Ort. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Die Liste wird in Echtzeit aktualisiert, sodass Sie sehen können, dass Ihre Anfragen bearbeitet werden. Das Widget ruft Informationen zu offenen Anfragen aus der Tabelle sc_request ab.

Widget „Meine Anforderungen“



Suchen Sie nach Anforderungen, indem Sie ein vollständiges Wort oder eine Datensatznummer in die Suchleiste eingeben.

Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Widgets. Der hier eingegebene Name wird im Header des Widgets angezeigt.
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Maximale Anzahl der Einträge	Die maximale Anzahl von Einträgen, die im Widget angezeigt werden dürfen.

Widget „Meine Anforderungen“

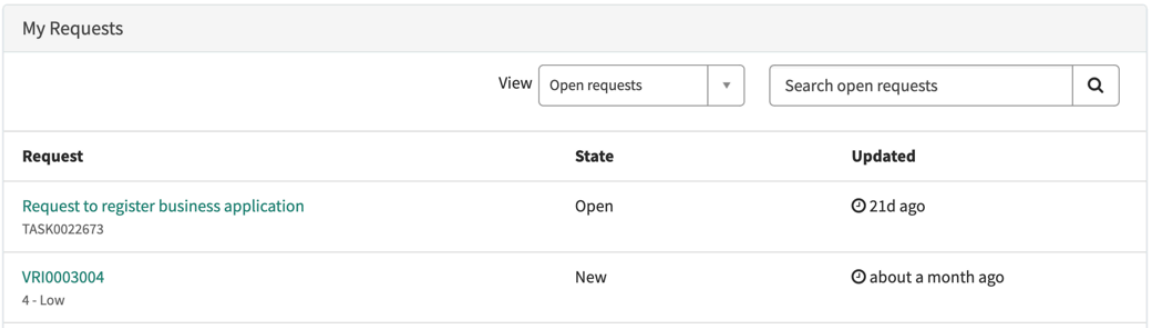
Verwenden Sie das Widget „Meine Anforderungen“ (my-requests-v2), um anfordernden Personen das Anzeigen offener oder geschlossener Anforderungen im Serviceportal zu ermöglichen.

Anforderungen, Incidents und Aufgaben werden in einer einzigen Ansicht angezeigt, die auf den Filterbedingungen und Anzeigeeinstellungen im Modul „My Request Filter“ (Mein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungsfilter) basiert. Informationen zum Definieren von Filtern für dieses Modul finden Sie unter Filter für „Meine Anforderungen“ definieren .

Widget „Meine Anforderungen“



Suchen Sie nach Anforderungen, indem Sie ein vollständiges Wort oder eine Datensatznummer in die Suchleiste eingeben.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Optionen der Widget-Instanz, um die Einstellungen für das Widget Meine Anforderungen anzupassen. Um die Einstellungen für dieses Widget anzupassen, drücken Sie die Strg-Taste, klicken Sie auf das Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**.

Instanzoptionen für das Widget „My Requests“ (Meine Anforderungen)

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Titel	Titel des Widget.
Verhalten	
Ansicht anzeigen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die **Ansichtsliste** angezeigt. Mit dieser Liste können Sie nach geschlossenen oder offenen Anforderungen filtern. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden nur offene Anforderungen angezeigt.
Elemente pro Seite	Anzahl der pro Seite angezeigten Datensätze.

Aktivieren Sie das Menü „Meine Anforderungen“ für ein Upgrade-Szenario

Aktivieren Sie das Menü „My Requests“, das das Widget „My Requests“ (my-requests-v2) für ein Upgrade-Szenario verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Menü „My Requests“ (Meine Anforderungen), das auf dem Widget „My Requests“ (my-requests-v2) basiert, ist standardmäßig für zBoot-Benutzer verfügbar. Weitere Informationen zu diesem Widget finden Sie unter Widget „Meine Anforderungen“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie ein Portal aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie neben dem Feld im **Hauptmenü** auf **Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen** und öffnen Sie den Datensatz.
4. Führen Sie in der zugehörigen Liste Menüelemente die folgenden Schritte aus.
   a. Legen Sie für das Menüelement **Anforderungen** des **Seitentyps** den **Werttrue**fest.
   b. Legen Sie für das Menüelement **Anforderungen** des Typs **Skriptlisteden Wert Aktiv** auf **false**fest.
5. Navigieren zu **Serviceportal** > **Weiterleitungen**.
6. Legen Sie für die Seitenzuordnung **„My Request“** (Meine Anforderungen) **den Werttrue**fest.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

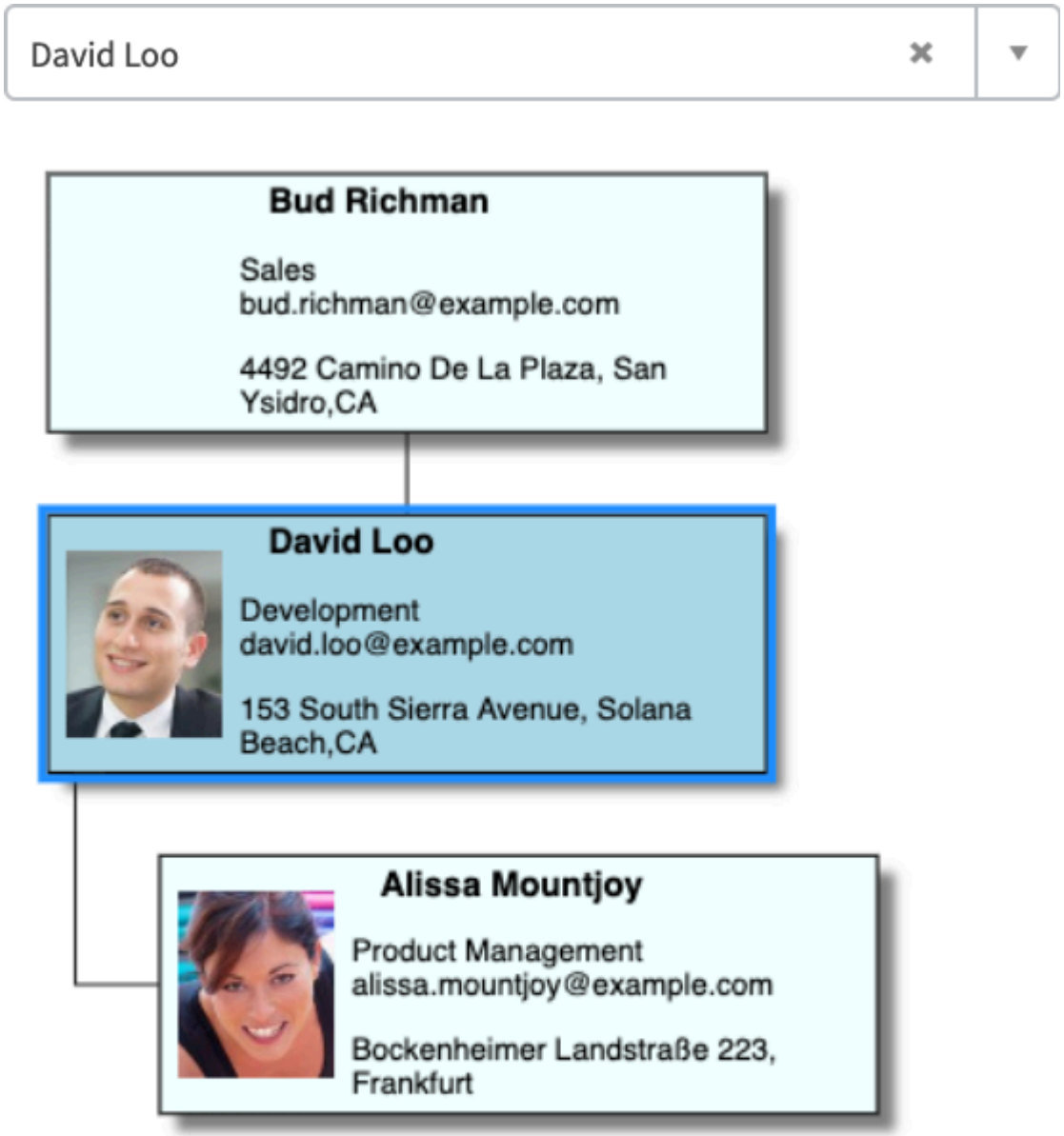
Organigramm-Widget

Das Organigramm-Widget zeigt die Mitarbeiter in einer Baumstruktur mit ihren jeweiligen Vorgesetzten. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Mithilfe des -Widgets

Geben Sie im Texteingabefeld einen Anwender ein, oder wählen Sie ihn aus, um seinen Manager und die untergeordneten Elemente anzuzeigen. Das Widget verwendet Informationen aus dem Benutzerdatensatz [sys_user], um die Organisationshierarchie relativ zum ausgewählten Benutzer anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Klicken Sie auf eine Karte, um die Profilseite für diesen Anwender zu öffnen. Um den Kartenlink neu zu konfigurieren, ändern Sie die **URL** oder **Seite** in den Optionen der Widget-Instanz.

Sie können einzelne Karten ziehen, um das Diagramm neu anzuordnen.

Sie können die Diagrammansicht vergrößern oder verkleinern, indem Sie auf die Lupensymbole klicken oder scrollen.

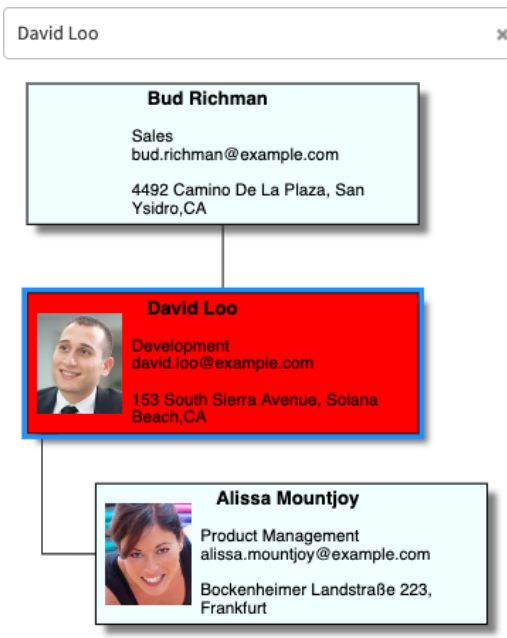
Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Organigramm-Widget für eine Portalseite zu konfigurieren.

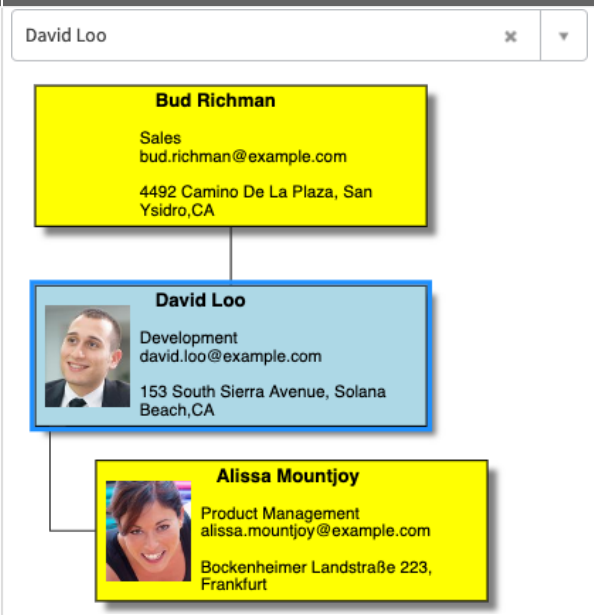
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Für mehrere Instanzoptionen sind keine gültigen Werte vorhanden. Standardmäßig können Sie nur die folgenden Instanzoptionen festlegen:

- Hintergrundfarbe des Anwenders
- Knotenhintergrundfarbe
- URL
- Seite

Feld	Beschreibung
Daten	
Kartenfelder	Felder aus dem Benutzerdatensatz, die auf jeder Karte angezeigt werden. Standardmäßig zeigt jede Karte den Namen, Titel, Abteilung, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Standort jedes Benutzers an. Es gibt keine gültigen Werte, die Sie in dieses Feld eingeben können.
Präsentation	
Hintergrundfarbe des Anwenders	Farbe der Anwenderkarte. Verwenden Sie Farbnamen oder Hexadezimalcodes. Sie können beispielsweise `rot` oder `#ff0000`eingeben.  Die Hintergrundfarbe des Anwenders ist standardmäßig **Hellblau**.
Knotenhintergrundfarbe	Farbe von Karten, die sich aus der Benutzerkarte erstrecken. Verwenden Sie Farbnamen oder Hexadezimalcodes. Sie können beispielsweise `gelb` oder `#ffff00`eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	 Die Hintergrundfarbe des Knotens ist standardmäßig **Azure**.
Tabellenlayout	Größe und Rand des Inhalts auf jeder Karte. Es gibt keine gültigen Werte, die Sie in dieses Feld eingeben können.
Zeilenlayout	Ausrichtung des Texts auf der Karte. Der Text ist standardmäßig linksbündig. Es gibt keine gültigen Werte, die Sie in dieses Feld eingeben können.
Liniendiagramm	Farbe der Linien, die Karten verbinden. Die Linien sind standardmäßig schwarz. Es gibt keine gültigen Werte, die Sie in dieses Feld eingeben können.
Strukturlayout	Größe, Abstand und Ausrichtung des Diagramms. Es gibt keine gültigen Werte, die Sie in dieses Feld eingeben können.
Bildlayout	Größe des Bildbereichs auf jeder Karte. Standardmäßig beträgt die Bildgröße 55 x 65 Pixel. Das Anwenderbild wird verkleinert oder gestrichen, um sich an den Platz anzupassen. Es gibt keine gültigen Werte, die Sie in dieses Feld eingeben können.
Verhalten	
URL	Webadresse der Seite, die geöffnet wird, wenn Sie auf eine Karte klicken. Verwenden Sie den Teil der Portal-URL, der auf die Seiten-ID verweist. Um beispielsweise zu Servicekatalogzu navigieren, geben Sie `?id=sc_category`ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

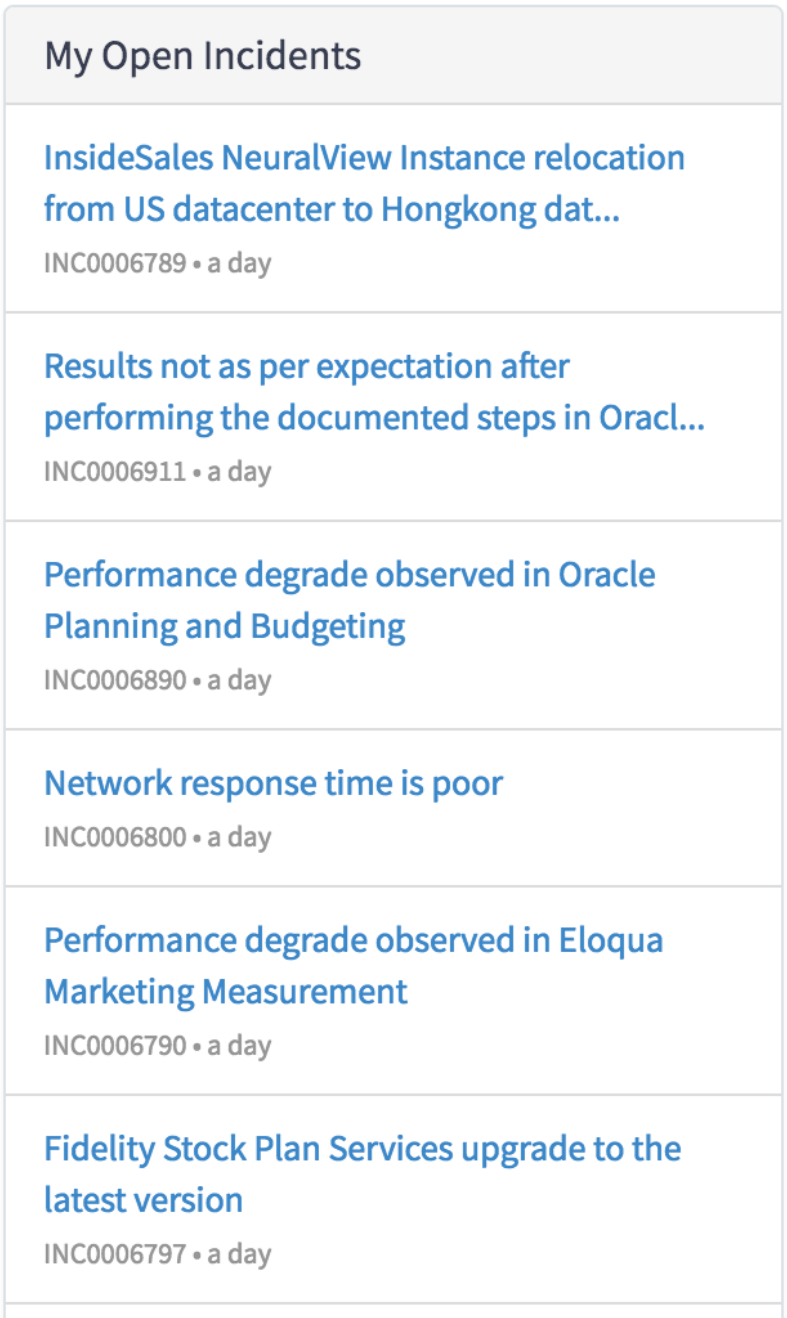
Feld	Beschreibung
	Wenn leer gelassen, wird durch Klicken auf die Karte die Seite geöffnet, die im Feld **Seite** angegeben ist. Wenn das Feld **Seite** ebenfalls leer ist, wird durch Klicken auf die Karte standardmäßig die Anwenderprofilseite geöffnet.
Seite	Portalseite, die geöffnet wird, wenn Sie auf eine Karte klicken. Verwenden Sie die Seiten-ID. Wenn leer gelassen, wird durch Klicken auf die Karte die Webadresse im **URL** -Feld geöffnet. Wenn das Feld **„URL“** ebenfalls leer ist, wird durch Klicken auf die Karte standardmäßig die Anwenderprofilseite geöffnet. **Hinweis:** Das **URL-** Feld überschreibt das **Seitenfeld**. Um eine Seite anstelle einer URL anzugeben, lassen Sie das **URL-** Feld leer.

Widget „Einfache Liste“.

Das Widget „Einfache Liste“ kann verwendet werden, um jede Liste im System innerhalb von Serviceportalanzuzeigen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Einfache Liste“.



Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Plattform-Tabelle, aus der heraus die einfache Liste erstellt wurde.
Filter	Bedingungen, die auf die Liste angewendet werden. Um den Filter zu bearbeiten, wählen Sie im Kontextmenü der Widget-Instanzoptionen **Auf Plattform öffnen**. Verwenden Sie die Registerkarte Tabelle und Filter, um Bedingungen auf die einfache Liste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen-Felder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	anzuwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Filter in Liste erstellen.
Anzeigefeld	Hauptfeld, das als Titel des Listenelements angezeigt wird.
Sekundäre Felder	Felder aus dem Listenelement, die zusätzlich zum Hauptanzeigefeld angezeigt werden.
Listen-Seite	Die Seite, die geöffnet wird, wenn ein Benutzer **Alle ansehen** in der Widget-Fußzeile auswählt. Wählen Sie eine Seite aus, die mit den in der Liste angezeigten Elementen korreliert.
Lese-ACLs auf Feldebene für Filter-Abfragebegriffe erzwingen (kann die Abfrage für nicht privilegierte Benutzer ändern)	Erzwingt Lese-ACL-Regeln für Felder, die in Filterbedingungen enthalten sind, die auf die Liste angewendet werden. **Hinweis:** Wenn die Systemeigenschaft *glide.service_portal.enable_acls_for_encoded_q* auf „true“ festgelegt ist, werden Lese-ACLs für Filterbedingungen für einfache Listen immer erzwungen.
Link zu dieser Seite	Portalseite, zu der von einem Listenelement aus verlinkt werden soll.
Anzeigen, auch wenn leer	Widgets sollen auf einer Seite ausgeblendet werden, wenn keine Ergebnisse die Kriterien erfüllen. Wählen Sie diese Option, um das einfache Listen-Widget auf einer Seite anzuzeigen, auch wenn es leer ist.
Ansicht	Die Ansichtsoption, wenn ein Listenelement mit einem Formular verknüpft ist. Das Feld **Link zu dieser Seite** muss auf Formularseite eingestellt sein, damit diese Option funktioniert.
Deaktivieren Sie den Datensatzbeobachter	Automatische Aktualisierung der Liste basierend auf Änderungen an gefilterten Datensätzen deaktivieren.
Glyphe	Symbol, das neben dem Widget-Namen in der Kopfzeile angezeigt wird
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Bootstrap-Größe	Größe des Widgets

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen-Felder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Maximale Anzahl der Einträge	Maximal zulässige Anzahl von Einträgen, die gleichzeitig in der Liste angezeigt werden sollen.
Höhe des Listenkörpers	Tatsächliche Länge des Widgets in Pixel oder EMs. Eine lange Liste mit geringer Textkörperhöhe enthält eine Bildlaufleistenoption.
Feld für Bild	Zeigt ein Bild in der Liste an. Wählen Sie einen Feldtyp aus, der ein Bild enthält. Zum Beispiel ein Foto.
Abgerundete Bilder	Macht alle im Feld Bild ausgewählten Bilder in der Liste rund.
Fußzeile ausblenden	Ein- oder Ausblenden der Widget-Fußzeile

Beispiel für ein Fußzeilen-Widget

Das Widget Beispielfußzeile ist ein Beispiel für eine Fußzeile, die Sie in Ihrem Portal verwenden können. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Im Gegensatz zu anderen Widgets in Service Portal fügen Sie Ihrem Portal eine Fußzeile hinzu, indem Sie diese im Theme-Formular konfigurieren. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Fußzeile zu einem Portal finden Sie unter Portal eine Kopf- oder Fußzeile hinzufügen.

Beispiel für ein Fußzeilen-Widget

Instanzoptionen

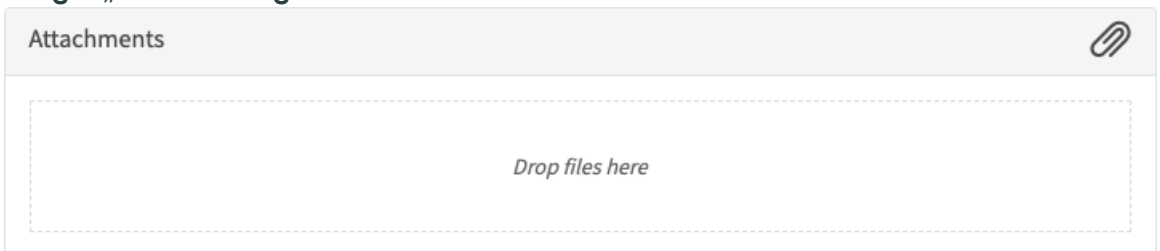
Das Beispielfußzeilen-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Widget „Ticketanhänge“.

Verwenden Sie das Anlagen-Widget, um Elemente an Tickets anzuhängen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Die Anhänge sollten weniger als 24 MB betragen. Sie können Dateien in das Anlagen-Widget ziehen, um sie einem Datensatz hinzuzufügen.

Widget „Ticketanhänge“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für Ticketanhang-Widget

Feld	Beschreibung
Datensatz-ID	Die ID-Nummer des Datensatzes für die Anlage.
Datensatztabelle	Begrenzen Sie die Datensätze, zu denen Benutzer einen Anhang hinzufügen können, indem Sie dem Anlagen-Widget eine Tabelle hinzufügen. Benutzer können nur dann Anlagen hinzufügen, wenn diese in einem Datensatz für diese Tabelle enthalten sind.

Ticketkonversationen-Widget

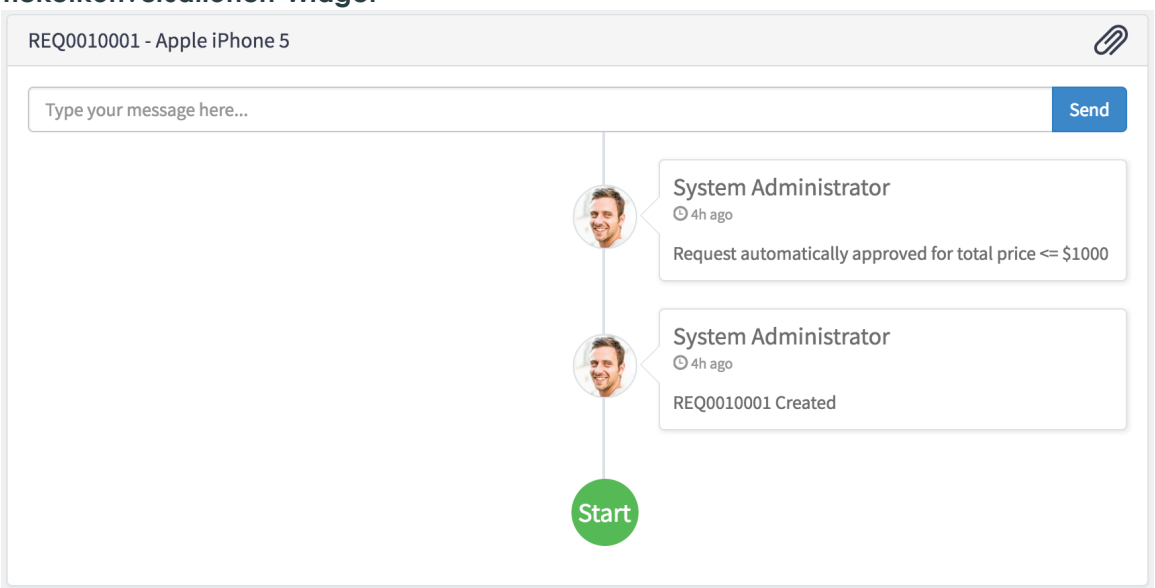
Datensatz über Ticket-Elemente Benutzer können dieses Widget verwenden, das der Kommunikation zwischen dem Erfüller und dem Empfänger dient. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Widget „Ticketkonversationen“ zeigt Journaleinträge aus dem Aktivitätsformatierer des Zieldatensatzes an. Journaleinträge werden in chronologischer Reihenfolge angezeigt. Die ältesten Einträge werden unten im Widget angezeigt. Eingaben des Benutzers, der den Datensatz erstellt hat, werden auf der rechten Seite der mittleren Unterteilung angezeigt. Eingaben anderer Benutzer werden auf der linken Seite angezeigt.

Das Ticket-Konversationen-Widget ist nur für Tabellen vorgesehen, die den Task (die Aufgabe) erweitern.

Begrenzen Sie mit der Systemeigenschaft *`glide.service_portal.stream_entry_limit`* die Anzahl der Journaleinträge, die im Ticketkonversations-Widget angezeigt werden. Die Standardzahl ist 100 für eine Basisinstanz oder 500, wenn sich die Eigenschaft nicht in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] befindet. Ändern Sie die Zahl, indem Sie zu navigieren **Serviceportal** > **Eigenschaften**, und geben Sie die neue Anzahl in das Feld **Maximale Anzahl der im Serviceportal angezeigten Streameinträge** ein.

Ticketkonversationen-Widget



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Dynamische Platzhalter verwenden	Verwenden Sie einen Platzhalter für Journalfelder. Der Standardwert ist „false“ (falsch).
Keine lesbare Journalfeldnachricht	Die Meldung, die angezeigt wird, wenn keine lesbaren Journalfelder vorhanden sind. Formulare mit hinzugefügten Journalfeldern werden möglicherweise nicht im Ticketkonversationen-Widget angezeigt.
Geben Sie das Tastenverhalten ein	Die Aktion, die beim Drücken der Eingabetaste ausgeführt werden soll. Standardmäßig wird der Eintrag gesendet. Die Option **„Systemeigenschaft“** basiert auf dem Wert der Systemeigenschaft *glide.service_portal.comment.enter_adds_newline*.

Widget „Ticketfelder“.

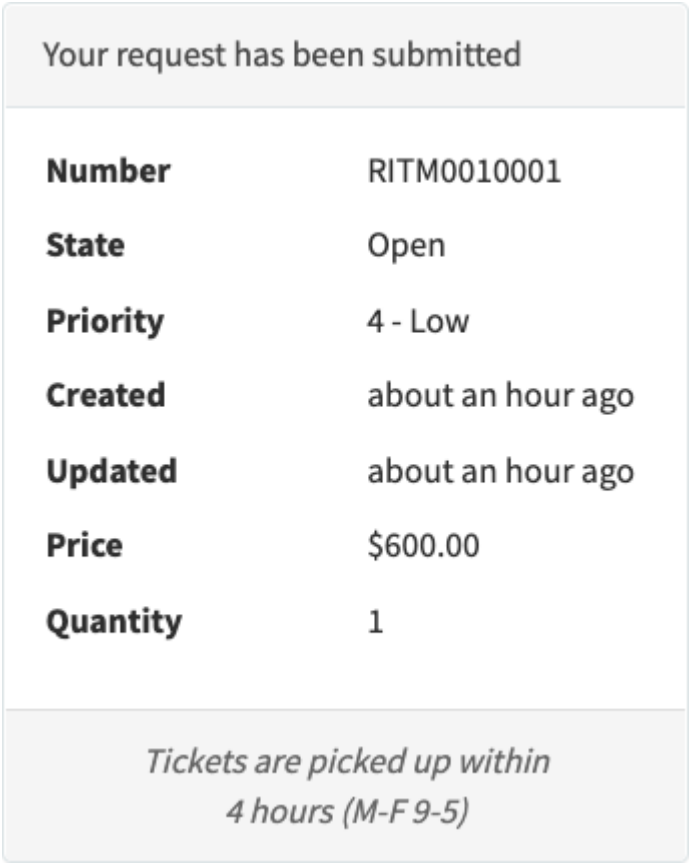
Das Widget „Ticketfelder“ zeigt Informationen zu einer Anforderung an, die ein Benutzer erstellt hat. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Mithilfe des -Widgets

Nachdem ein Benutzer eine Anforderung übermittelt hat, kann er diese Anforderung auf einer Ticketseite in Serviceportalnachverfolgen. Benutzer können das Widget „Ticketfelder“ konsultieren, um die Details ihrer Anforderung zu überprüfen und den Lösungsstatus zu überprüfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Felder für das Widget „Ticketfelder“ werden von der HTML-Vorlage und dem Server definiert.

Wenn ein Benutzer beim Senden der Anforderung Variablen eingegeben hat, kann er diese Variablen im Abschnitt „Optionen“ anzeigen.

Hinweis: Die Werte, die im Abschnitt „Optionen“ angezeigt werden, sind keine Feldwerte aus dem Ticket. Es handelt sich um Servicekatalog -Variablen, die dem Ticket zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalogvariablen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Widget „Ticketfelder“ für eine Portalseite zu konfigurieren.

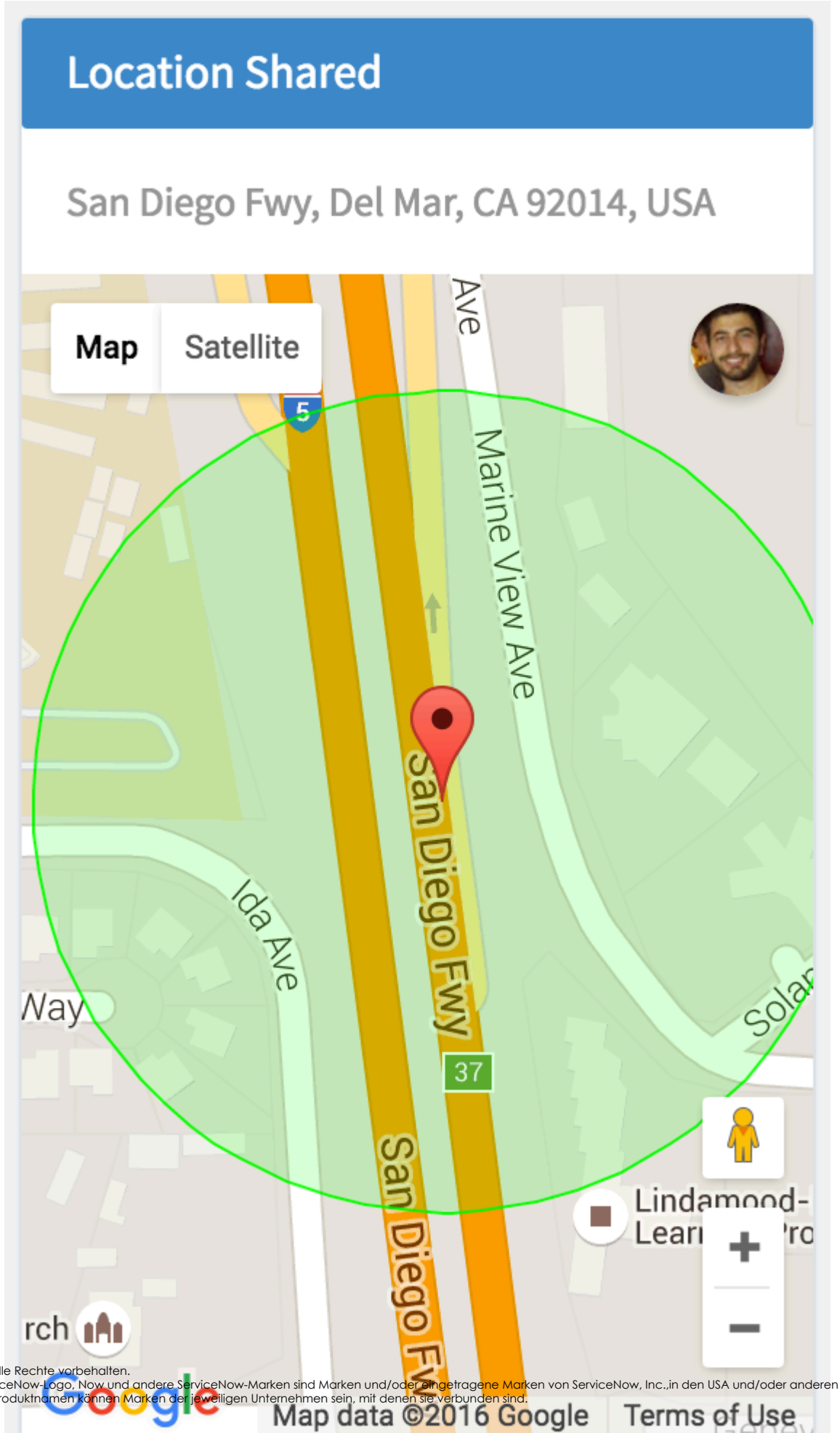
Feld	Beschreibung
Abholmeldung	Text zur Kommunikation der erwarteten Lösungszeit des Tickets. Dieser Text wird unter den Ticketfeldern angezeigt. Der Standardwert ist `${Tickets werden innerhalb von   > 4 Stunden (MF 9-5) abgerufen}`. Stellen Sie sicher, dass sich alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen innerhalb der geschweiften Klammern befinden.

Widget „Ticketstandort“

Teilen Sie Ihren Standort in einem Ticket. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Ticketstandort“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

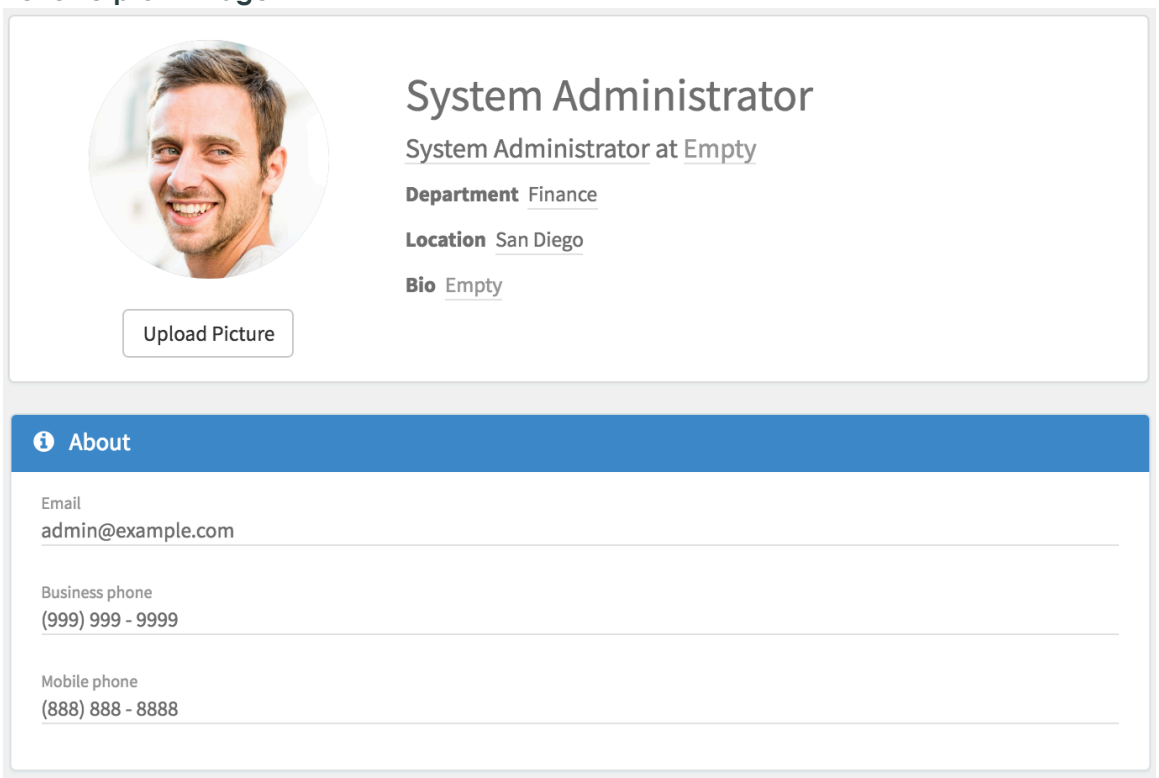
Das Ticketstandort-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Benutzerprofil-Widget

Informationen zum Benutzerprofil anzeigen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Benutzer können den Abschnitt Benutzereinstellungen verwenden, um den Zugriff in einem Portal zu aktivieren.

Benutzerprofil-Widget



Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Aktuellen Anwender anzeigen	Zeigt den angemeldeten Anwender in der Liste der Teammitglieder in diesem Widget an, wenn er das Anwenderprofil eines Teammitglieds anzeigt. Die Liste der Teammitglieder basiert auf dem Organigramm.

Such-Widgets

Im Service Portal werden mehrere Widgets für die Suche bereitgestellt.

Sie können die Suche im Service Portal mit einem der Such-Widgets konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

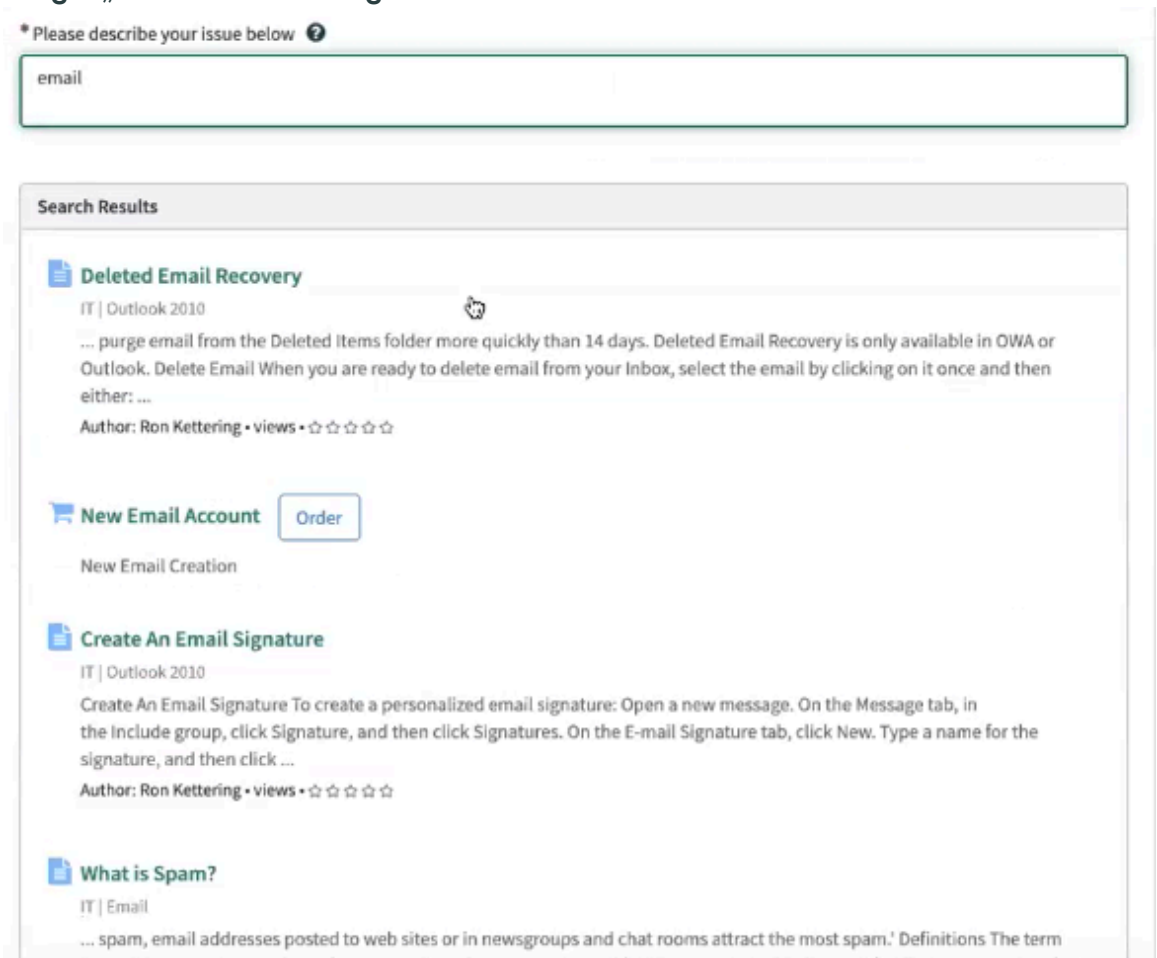
Widget „KI-Suchunterstützung“.

Verbessern Sie die Abwehr von Incidents für die Anwender Serviceportal, indem Sie die relevantesten Suchergebnisse in einem Datensatzersteller anzeigen.

Mithilfe des -Widgets

Das Widget ist im Formular „Datensatzersteller **Incident erstellen** “ enthalten, um Elemente basierend auf den in der Beschreibung eingegebenen Stichwörtern anzuzeigen. Diese Elemente können Wissensartikel oder Servicekatalog -Elemente sein. Diese Suchergebnisse werden angezeigt, während der Benutzer die Informationen eingibt.

Widget „KI-Suchunterstützung“.



Automatische Übersetzung

Instanzoptionen

Das Widget „KI-Suchunterstützung“ enthält keine Instanzoptionen.

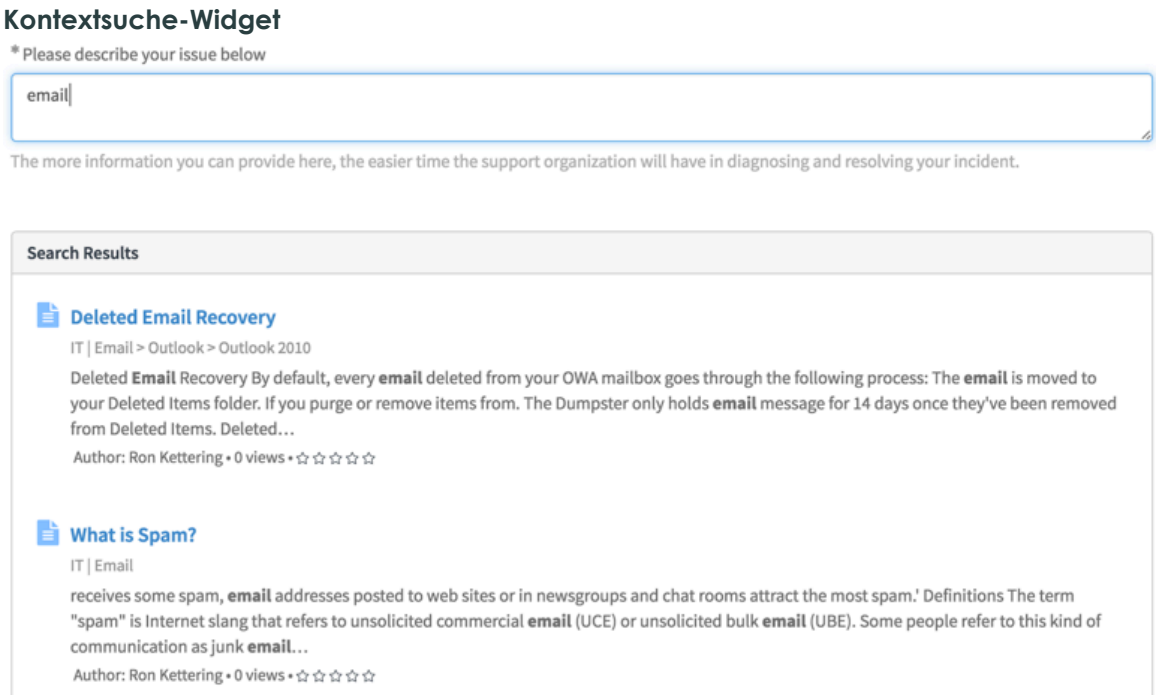
Kontextsuche-Widget

Die Kontextsuche ist ein eingebettetes Widget, das einem Datensatzersteller hinzugefügt und mit dem SC-Katalogelement-Widget verwendet werden kann. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Standardmäßig ist das Widget im **Incident erstellen** Datensatz Ersteller-Formular enthalten, um Elemente basierend auf in der Beschreibung eingegebenen Schlüsselwörtern anzuzeigen. Diese Elemente können Wissensartikel oder Servicekatalog -Elemente sein. Diese Suchergebnisse werden angezeigt, während der Benutzer die Informationen eingibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Verwendung dieses Widgets mit anderen Datensatzerstellern finden Sie unter Kontextsuche für den Datensatzersteller definieren .



Zugehörige Informationen

Kontextsuche

Widget „Aspektsuche“.

Das Widget „Aspektsuche“ zeigt Suchergebnisse und Suchfacetten an, die für eine Suchquelle festgelegt wurden. Mit dem Widget „Aspektsuche“ können Endbenutzer Suchergebnisse nach einer aussagekräftigeren Ergebnismenge filtern.

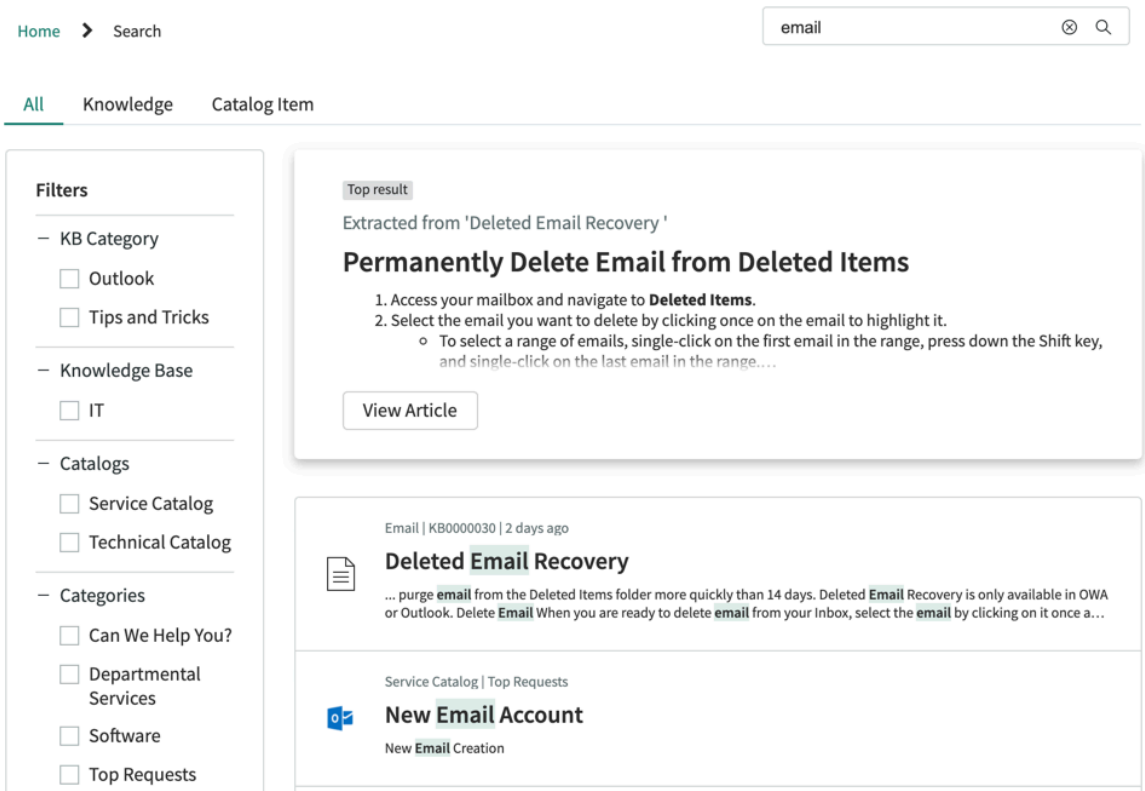
Mithilfe des -Widgets

Sie können Aspekte, Registerkarten und Breadcrumbs verwenden, um Ihre Suche in Serviceportaleinzugrenzen. Sie können beispielsweise Suchergebnisse nach Wissensartikeln filtern, indem Sie die Registerkarte **Wissen** auswählen. Oder, um Suchergebnisse nach bestimmten Wissenskategorien zu filtern, können Sie einen oder mehrere Aspekte auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Aspektsuche“.



Die verfügbaren Aspekte sind dynamisch und basieren auf der Suche. Wenn Sie Aspekte auswählen, wird die Suche eingeschränkt, und die Anzahl der verfügbaren Aspekte nimmt ab. Anhand der Pillen im Aspektbereich können Sie sehen, welche Aspekte Sie ausgewählt haben. Wenn Sie eine andere Registerkarte auswählen, werden die ausgewählten Aspekte übernommen und auf die Suchkriterien angewendet.

Sie können Ihre Suche erweitern, indem Sie die Auswahl eines einzelnen Aspekts löschen oder die Registerkarte **Alle** auswählen. Um die gesamte Aspektauswahl zu löschen, wählen Sie **Alle löschen**aus.

Sie können eine neue Suche starten, indem Sie in das Typeahead-Suchfeld einen neuen Suchbegriff eingeben. Nachdem Sie den neuen Suchbegriff eingegeben haben, löscht das System die Aspekt- und Registerkartenauswahl aus der vorherigen Suche. Sie können Ihre neue Suche verfeinern, indem Sie neue Aspekte oder Registerkarten auswählen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der verfügbaren Aspekte finden Sie unter Aspekte in einer Anwendungskonfiguration für die KI-Suche erstellen .

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Widget „Aspektsuche“ für eine Portalseite zu konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Titel der Aspektliste	Titel für die Aspektkomponente anzeigen.
Typeahead-Suche - Titel	Standardtext in der Typeahead-Suchkomponente.

Automatische Übersetzung

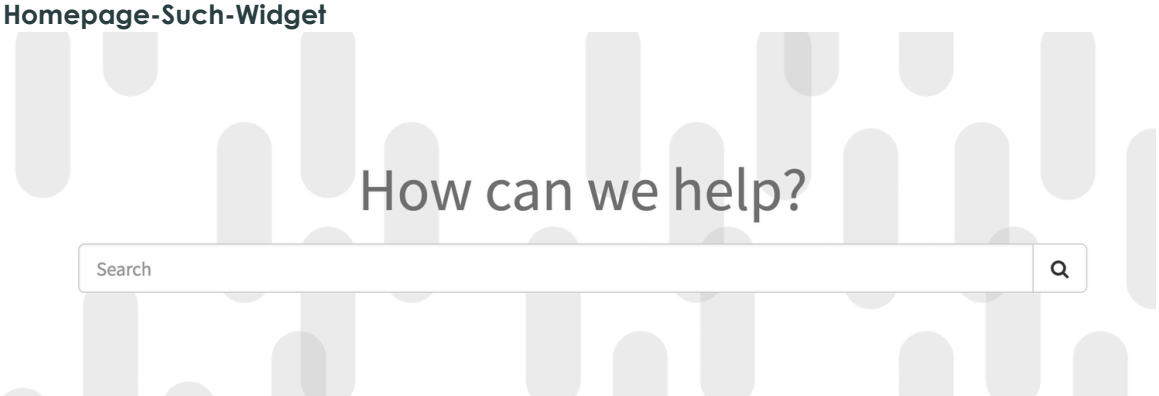
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typeahead-Suche - Farbe	Gibt an, ob die Glyphe in der Typeahead-Komponente ausgefüllt ist.
Typeahead-Suche - Glyphe	Symbol, das im Suchfeld neben dem Widget angezeigt wird. Das Suche-Symbol ist der Standard. Um ein anderes Symbol zu verwenden, geben Sie beispielsweise den Namen des Symbols in das Feld `Suche plus` ein. Um eine Liste mit Symbolen zur Auswahl zu erhalten, öffnen Sie die Instanzoptionen für das Symbollink-Widget.
Typeahead-Suche - Größe	Bestimmt die Schriftgröße und -höhe des Widgets. Wählen Sie zwischen xs, sm, md und lg.
Typeahead-Suchfeld anzeigen	Option zum Anzeigen oder Ausblenden des Suchfelds auf der Portalseite.
Verhalten	
Max. Ergebnisse für Alle-Suche	Maximale Anzahl von Ergebnissen, die für alle Suchquellen angezeigt werden, wenn sie zusammen angesehen werden.
Max. Ergebnisse für einzelne Suchquelle	Maximale Anzahl von Ergebnissen, die für eine einzelne Suchquelle angezeigt werden.
Zeige Meinten Sie	Zeigt Vorschläge an, wenn eine Suche keine Ergebnisse liefert.
Typeahead-Suche - Grenzwert	Anzahl der angezeigten Typeahead-Suchergebnisse. Der Standardwert ist 15.
KI-Suche	
Platzhalter	Text, der im Suchfeld angezeigt wird, bevor der Benutzer etwas eingibt. Standardmäßig lautet der Platzhaltertext `Suchen`. **Hinweis:** Diese Instanzoption gilt nur, wenn KI-Suche in Ihrem -Portal aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche für Serviceportalfinden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Homepage-Such-Widget

Fügen Sie Ihrer Homepage eine Suchleiste hinzu. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Homepage-Such-Widget



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Homepage-Such-Widget für eine Portalseite zu konfigurieren.

Hinweis: Die Optionen der Instanz KI-Suche gelten nur, wenn KI-Suche in Ihrem -Portal aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche für Serviceportalfinden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Titel	Titel, der über der Suchleiste angezeigt wird. Zum Beispiel „Wie können wir helfen?“
Kurzbeschreibung	Ein Untertitel, der unterhalb des Titels angezeigt wird.
Typeahead-Suche	Steuert das Erscheinungsbild der Suchleiste. Verwenden Sie eine durch Kommas getrennte Liste in geschweiften Klammern, um der Suchleiste Stildetails hinzuzufügen, beispielsweise {Titel: ‚Suche‘, Farbe: ‚Blau‘, Größe: ‚lg‘}. Weitere Informationen zu den Stiloptionen, die Sie wählen können, finden Sie in den Instanzoptionen für Widget „Typeahead-Suche“..
KI-Suche	
Anwendung durchsuchen	Definiert Einstellungen für die Such-Experience für das Widget, z. B. die Suchmaschine, den Grenzwert für Suchergebnisse und den Grenzwert für Vorschläge. Standardmäßig wird vom Widget die Suchanwendungskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren .
Suchergebniskonfiguration	Definiert, wie Suchergebnisse nach Verwendung des Widgets angezeigt werden. Standardmäßig wird vom Widget die Suchergebniskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Zusammengesetzte Datensätze definieren .
Alle Vorschläge deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Suchvorschlägen
Platzhalter	Text, der im Suchfeld angezeigt wird, bevor der Benutzer etwas eingibt. Standardmäßig lautet der Platzhaltertext `Wie können wir helfen?`.

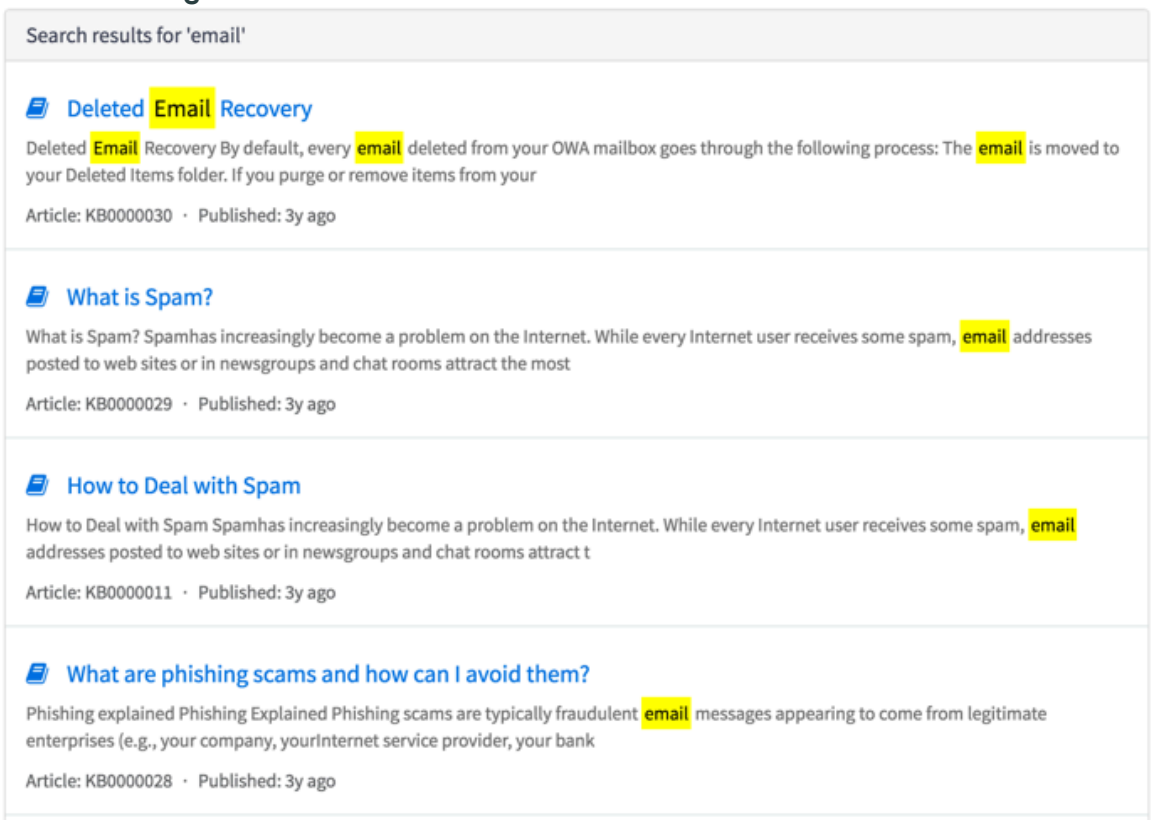
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Quellfilter der KI-Suche	Inhalte, nach denen Portalbenutzer suchen können, einschließlich Tabellen in Ihrer Instanz oder externen Datenquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren .

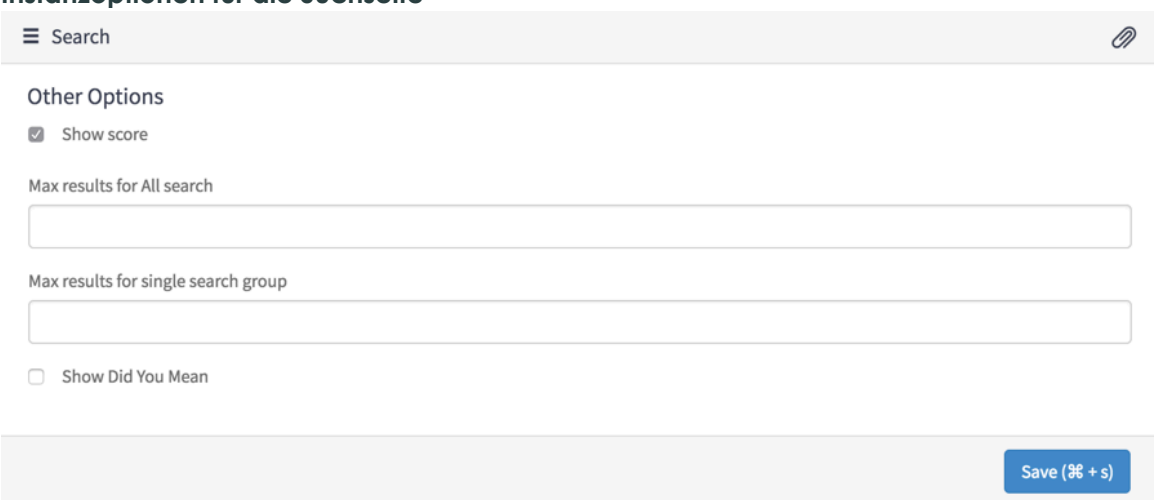
Legacy: Suchseiten-Widget

Das Widget "Suchseite" zeigt Suchergebnisse an. Das Aspektsuche-Widget ersetzt das Suchseite-Widget. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Suchseite-Widget



Instanzoptionen für die Suchseite



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen für die Suchseite

Feld	Beschreibung
Punktzahl anzeigen	Wenn ausgewählt, werden Suchergebnisse relativ zum Ranking angezeigt.
Max. Ergebnisse für Alle-Suche	Die maximale Anzahl von Ergebnissen, die für alle Suchgruppen angezeigt werden, wenn sie zusammen angezeigt werden.
Max. Ergebnisse für einzelne Suchgruppe	Die maximale Anzahl von Ergebnissen, die für eine einzelne Suchgruppe angezeigt werden, wenn Sie diese bestimmte Suchgruppe ansehen.
Zeige Meinten Sie	Zeigt Vorschläge an, wenn eine Suche keine Ergebnisse liefert.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Suche finden Sie unter Suche in einem -Portal konfigurieren.

Widget „Typeahead-Suche“.

Vorausschauende Suche-Funktion, die Wörter anzeigt, während ein Benutzer tippt. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „Typeahead-Suche“.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Typeahead-Such-Widget für eine Portalseite zu konfigurieren.

Hinweis: Die Optionen der Instanz KI-Suche gelten nur, wenn KI-Suche in Ihrem -Portal aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche für Serviceportalfinden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Titel	Der Name oder die Wörter, die im Suchfeld angezeigt werden, bevor ein Benutzer mit der Eingabe beginnt. Zum Beispiel `Suche` oder `Wonach suchen Sie`
Farbe	Gibt an, ob die Suchschaltfläche neben dem Suchfeld ausgefüllt ist oder nicht
Glyphe	Das Symbol, das im Suchfeld neben dem Widget angezeigt wird. Das Suche-Symbol ist der Standard. Um ein anderes Symbol zu verwenden, geben Sie beispielsweise den Namen des Symbols in das Feld `Suche plus` ein. Um eine Liste mit Symbolen zur Auswahl zu erhalten, öffnen Sie die Instanzoptionen für das Symbollink-Widget.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Größe	Bestimmt die Schriftgröße und -höhe des Widgets. Wählen Sie zwischen xs, sm, md und lg.
Verhalten	
Grenzwert	Wenn Suchvorschläge aktiviert sind, geben Sie die Anzahl der Vorschlagseinträge ein, die angezeigt werden sollen. Wenn Suchvorschläge deaktiviert sind, geben Sie die Anzahl der Typeahead-Einträge ein, die angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 15. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren und deaktivieren .
Kontextbezogene Quellen für die Suche	Begrenzen Sie die Ergebnisse, die in der Typeahead-Suche verfügbar sind, indem Sie nur bestimmte Suchquellen konfigurieren. Beispielsweise sehen Benutzer, die im Servicekatalog suchen, nur Ergebnisse für den Servicekatalog, wenn diese Suchquellen konfiguriert sind. Weitere Informationen zur kontextabhängigen Suche finden Sie unter Auf einer Seite verfügbare Suchquellen konfigurieren
KI-Suche	
Anwendung durchsuchen	Definiert Einstellungen für die Such-Experience für das Widget, z. B. die Suchmaschine, den Grenzwert für Suchergebnisse und den Grenzwert für Vorschläge. Standardmäßig wird vom Widget die Suchanwendungskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren .
Suchergebniskonfiguration	Definiert, wie Suchergebnisse nach Verwendung des Widgets angezeigt werden. Standardmäßig wird vom Widget die Suchergebniskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Zusammengesetzte Datensätze definieren .
Alle Vorschläge deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Suchvorschlägen
Platzhalter	Text, der im Suchfeld angezeigt wird, bevor der Benutzer etwas eingibt. Standardmäßig lautet der Platzhaltertext `Suchen`.
Quellfilter der KI-Suche	Inhalte, nach denen Portalbenutzer suchen können, einschließlich Tabellen in Ihrer Instanz oder externen Datenquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management Widgets

Verwenden Sie Knowledge Management Widgets, um eine Wissensdatenbank für Ihr Portal aufzubauen.

Knowledge Management-Widgets sind Teil des Service Portal - Knowledge Base Plugins [com.glide.service-portal.knowledge-base], das automatisch mit dem Plugin „Service Portal for Enterprise Service Management“ [com.glide.service-portal.esm] aktiviert wird.

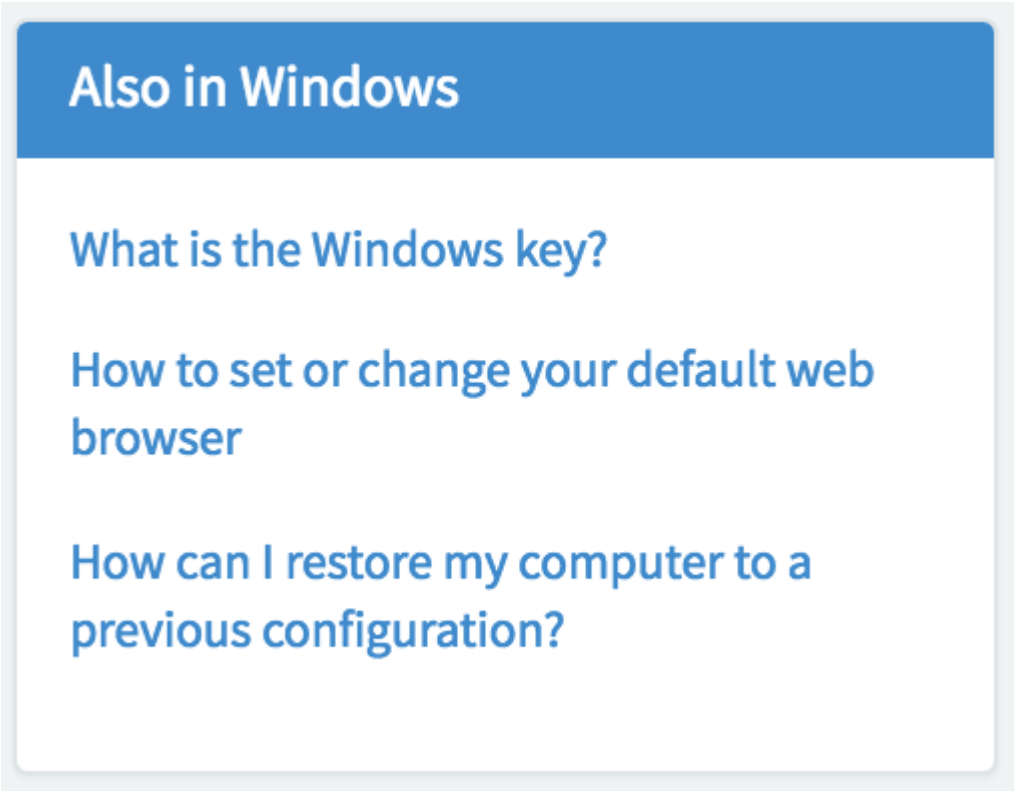
Weitere Informationen zu Wissensmanagement finden Sie unter Wissensmanagement .

KB auch in Kategorie-Widget

Liste der Artikel, die auch in einer bestimmten Kategorie enthalten sind. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Die Informationen, die in der KB auch im Kategorie-Widget angezeigt werden, werden von den untergeordneten Kategorien des Wissensartikels bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Kategorie für Wissensartikel definieren .

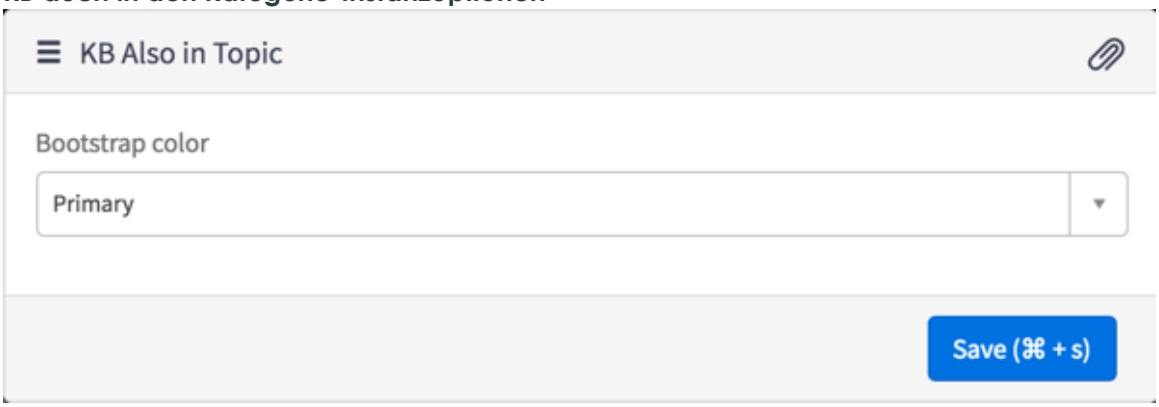
KB auch in Kategorie-Widget



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

KB auch in den Kategorie-Instanzoptionen



Instanzoptionen

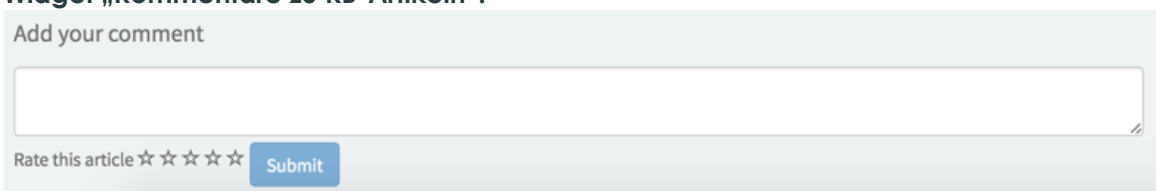
Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.

Widget „Kommentare zu KB-Artikeln“.

Bewertungs- und Kommentaroption für Artikel in der Knowledge Base. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Bewertungen zu Artikeln im KB-Artikelkommentar bestimmen die Beliebtheit der Artikel im am besten bewerteten KB-Widget.

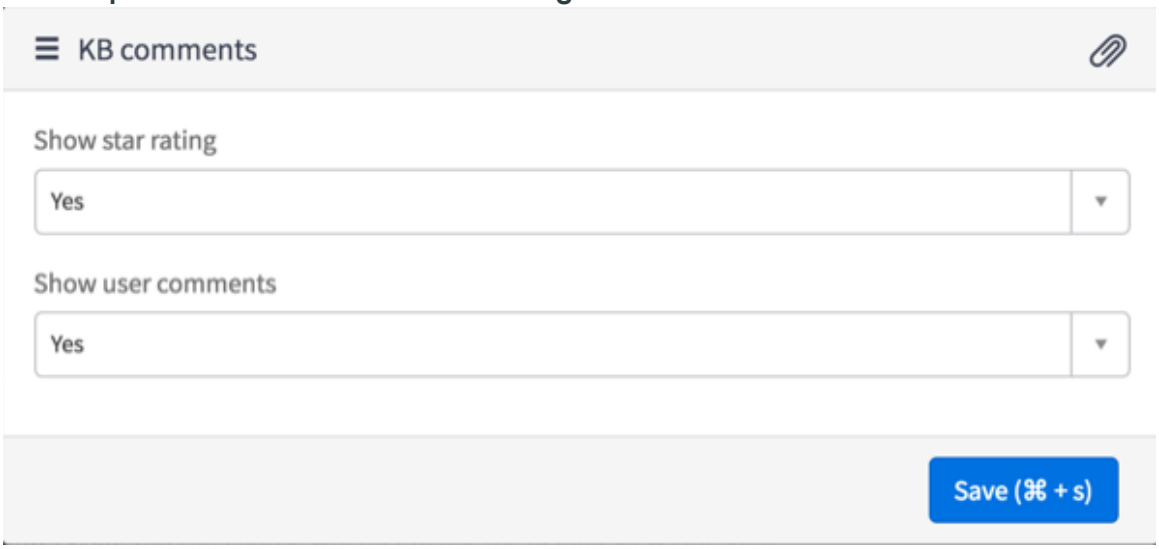
Widget „Kommentare zu KB-Artikeln“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für die KB-Kommentar-Widgets



Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Sternebewertung anzeigen	Wählen Sie die Option aus, um eine Sternebewertung im Widget für KB-Artikelkommentare anzuzeigen. Wenn Sie die Option **Systemeigenschaften verwenden** auswählen, wird die Sternebewertungsoption basierend auf der Systemeigenschaft *glide.knowman.show_star_rating* angezeigt.
Benutzerkommentare anzeigen	Wählen Sie die Option aus, um das Kommentarfeld im Widget für KB-Artikelkommentare anzuzeigen. Wenn Sie die Option **Systemeigenschaften verwenden** auswählen, wird das Kommentarfeld basierend auf der Systemeigenschaft *glide.knowman.show_user_feedback* angezeigt.

KB-Artikelseite-Widget

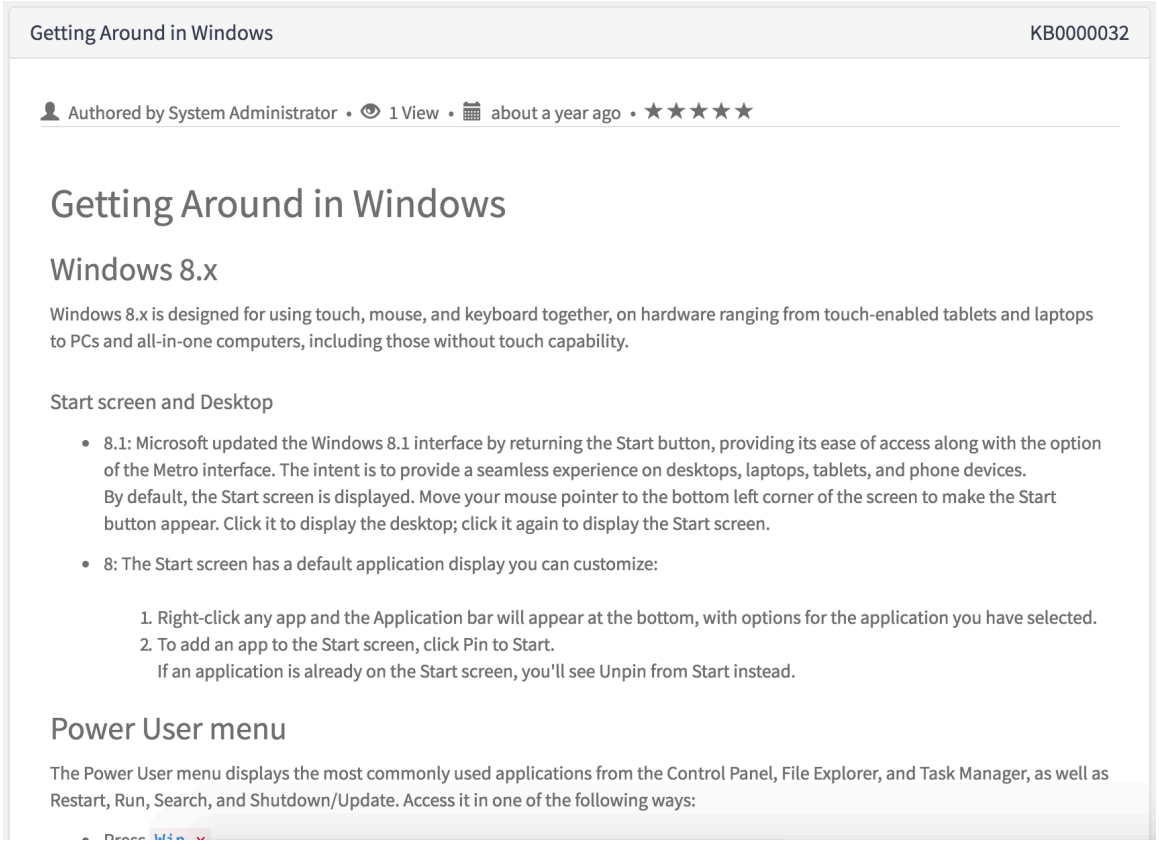
Verwenden Sie das Artikelseiten-Widget, um Knowledge Base-Artikel in Serviceportalanzuzeigen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Jede spezialisierte Schriftart oder Formatierung, die im Textfeld für den Wissensartikel auf der Plattform hinzugefügt wird, wird auf dieselbe Weise im Portal angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KB-Artikelseite-Widget



Instanzoptionen

Instanzoptionen für das KB-Artikelseite-Widget

Instanzoptionen

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

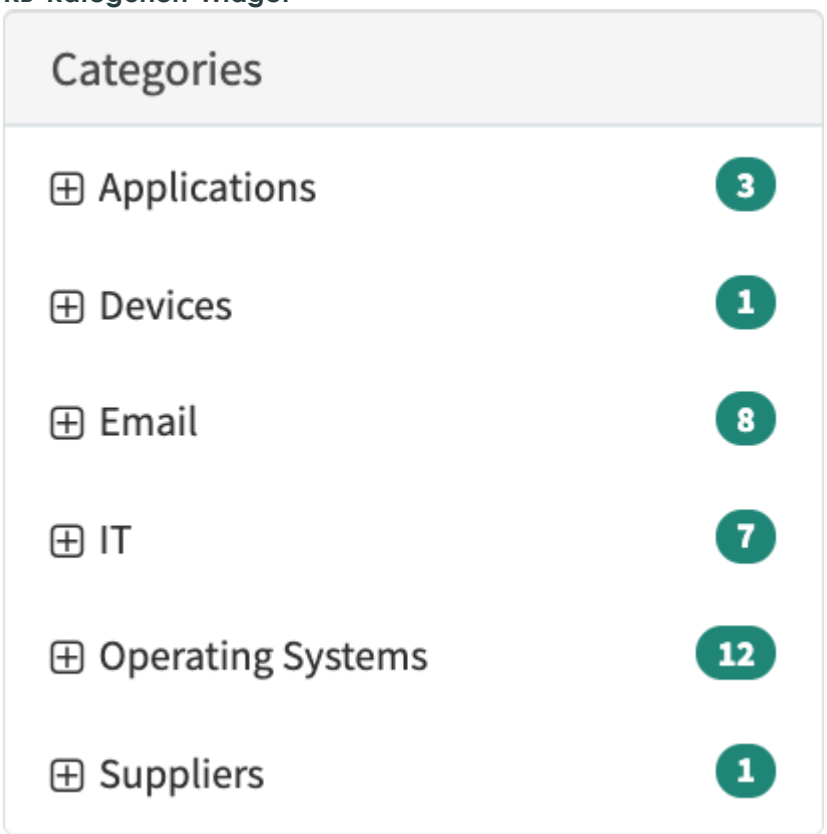
Instanzoptionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Sternebewertung anzeigen	Zeigt die Sternebewertung im Artikelseiten-Widget an. Wenn Sie **Systemeigenschaften verwenden**auswählen, wird die Darstellung der Sternebewertung durch die Systemeigenschaft *glide.knowman.show_star_rating* festgelegt.

KB-Kategorien-Widget

Listet die Kategorien für Ihre Knowledge Base auf. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

KB-Kategorien-Widget



Kategorien werden durch die Liste der Wissenskategorien bestimmt, die für die Knowledge Base bereitgestellt werden. Um eine Liste der Kategorien für eine Knowledge Base anzuzeigen, navigieren Sie in der Plattform zu **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases** Wählen Sie dann den Namen der Knowledge Base aus, z. B. IT. Kategorien für die Knowledge Base werden in den Themenlisten angezeigt. Weitere Informationen zum Definieren von Kategorien für eine Knowledge Base finden Sie unter Wissensartikelkategorie definieren .

Hinweis: Wenn das Feld **Max. Artikelgrenze zum Zulassen von Kategorieanzahlen** auf 500 festgelegt ist und die Knowledge Base mehr als 500 Artikel enthält, zeigt das Widget für KB-Kategorien alle Kategorien in der Knowledge Base an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Knowledge Base, die ein Portal verwendet, wird im Portalformular festgelegt. Wenn Ihr Portal mehrere Knowledge Bases verwendet, können Sie den Inhalt des Widgets „KB-Kategorien“ mit Widget „KB-Knowledge Bases“. filtern.

Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Portals zu einer Knowledge Base finden Sie unter Ordnen Sie einer Knowledge Base ein Portal zu.

Hinweis: Wenn in den Widget-Instanzoptionen der **Wert Max. Anzahl von Artikeln, die pro Kategorie ausgewertet werden, um die Sichtbarkeit zu bestimmen** auf mindestens 1 festgelegt ist, muss der Benutzer Zugriff auf mindestens einen Artikel in der Kategorie haben, damit die Kategorie angezeigt wird.

Instanzoptionen

Das KB-Kategorien-Widget enthält keine Instanzoptionen.

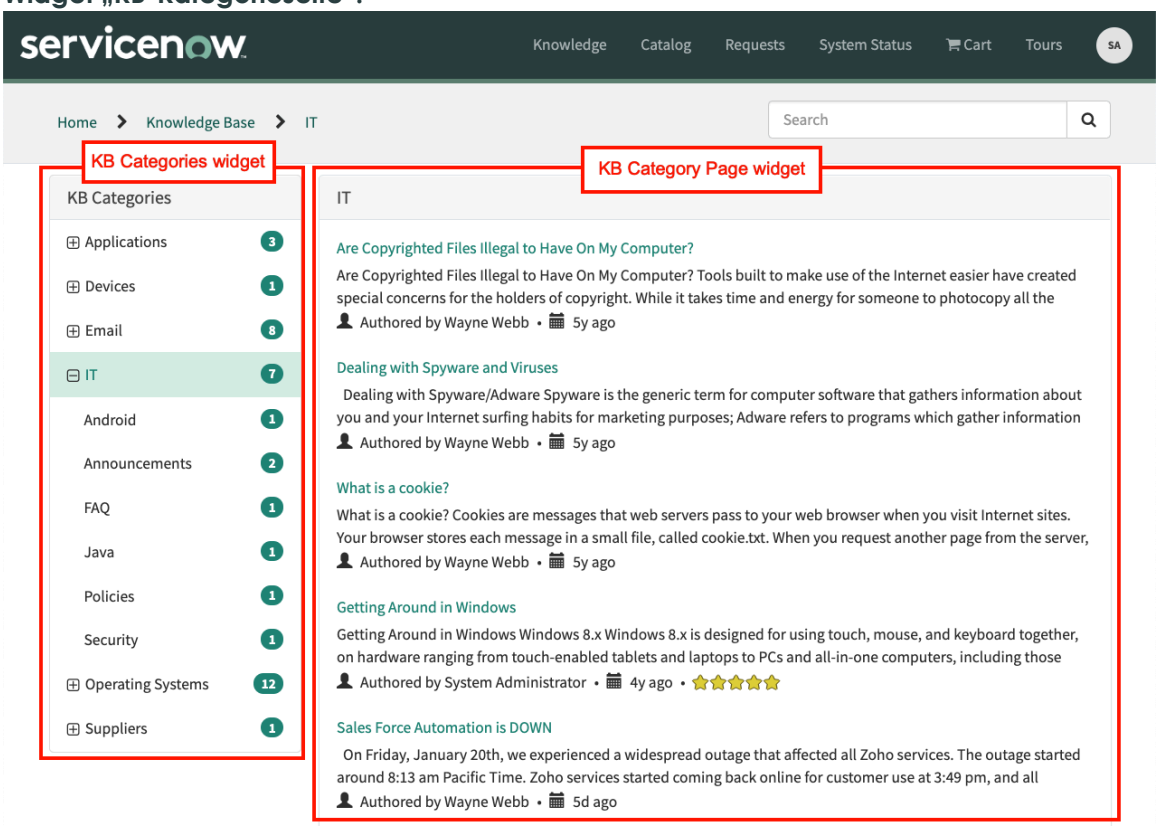
Widget „KB-Kategorieseite“.

Artikel und Artikelvorschau innerhalb einer bestimmten Kategorie. Kategorien werden im Knowledge Base-Modul angegeben. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Widget „KB-Kategorieseite“ funktioniert zusammen mit KB-Kategorien-Widget. Wenn Sie eine Kategorie im Widget „KB-Kategorien“ auswählen, listet das Seiten-Widget „KB-Kategorie“ Artikel innerhalb dieser Kategorie auf.

Damit die Widgets „KB-Kategorien“ und „KB-Kategorieseite“ parallel funktionieren, fügen Sie die beiden Widgets derselben Seite hinzu.

Widget „KB-Kategorieseite“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

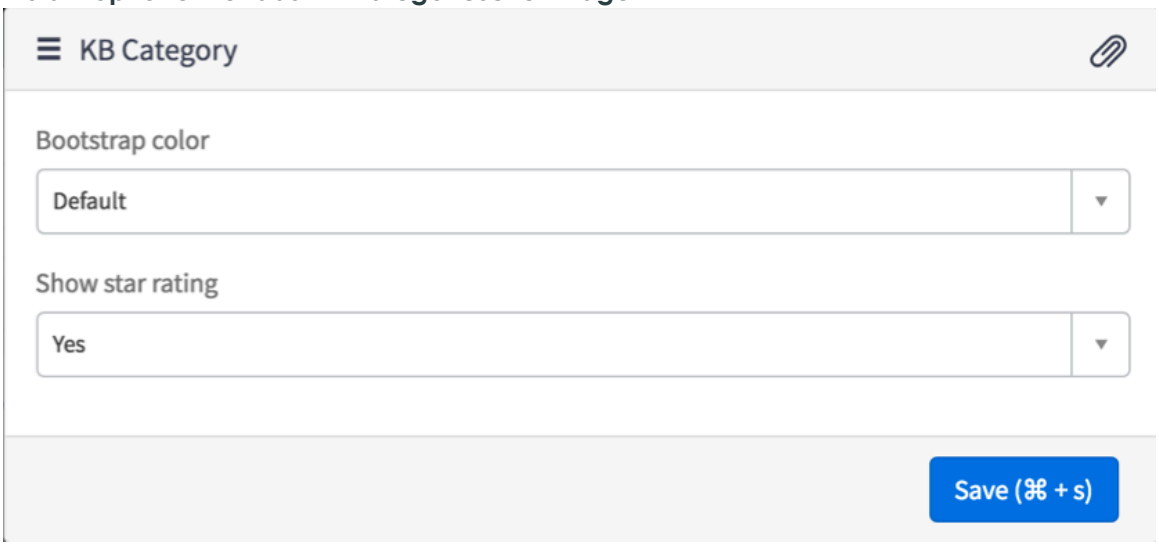
Wenn Sie das Widget „KB-Kategorieseite“ zu einer Seite hinzufügen, ohne das Widget „KB-Kategorie“ hinzuzufügen, zeigt das Widget „KB-Kategorieseite“ eine nicht kategorisierte Liste aller Artikel in der Knowledge Base an.

Kategorien werden durch die Liste der Wissenskategorien bestimmt, die für die Knowledge Base bereitgestellt werden. Um eine Liste der Kategorien für eine Knowledge Base anzuzeigen, navigieren Sie in der Plattform zu **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**, wählen Sie dann den Namen der Knowledge Base aus, z. B. IT. Kategorien für die Knowledge Base werden in den Themenlisten angezeigt. Wenn einer Kategorie keine Artikel zugeordnet sind, wird sie nicht im Portal angezeigt. Weitere Informationen zum Definieren von Kategorien für eine Knowledge Base finden Sie unter Wissensartikelkategorie definieren .

Die Knowledge Base, die ein Portal verwendet, wird im Portalformular festgelegt. Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Portals zu einer Knowledge Base finden Sie unter Ordnen Sie einer Knowledge Base ein Portal zu.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das KB-Kategorieseite-Widget



Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Sternebewertung anzeigen	Zeigt die Sternebewertung auf der Kategorieseite an. Wenn Sie **Systemeigenschaften verwenden**auswählen, wird die Darstellung der Sternebewertung durch die Systemeigenschaft *glide.knowman.show_star_rating* festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

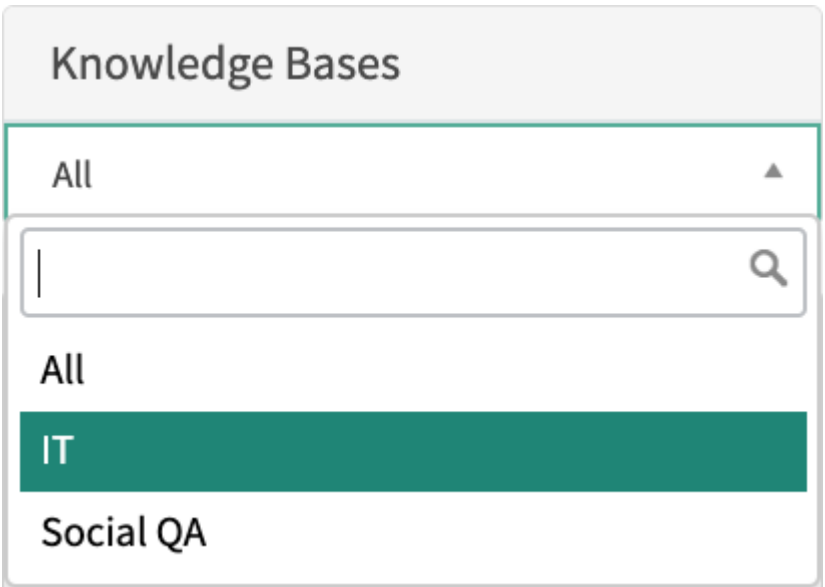
Widget „KB-Knowledge Bases“.

Geben Sie Anwendern die Möglichkeit auszuwählen, welche Knowledge Base in Ihrem Portal durchsucht werden soll. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Mithilfe des -Widgets

Wenn Sie Ihr Portal mit mehreren Knowledge Bases verknüpfen, bietet das Widget KB Knowledge Bases Benutzern ein Menü zum Auswählen einer Knowledge Base. Nachdem ein Benutzer eine Knowledge Base ausgewählt hat, filtern andere KB-Widgets auf der Seite ihren Inhalt entsprechend.

Wenn ein Benutzer beispielsweise nur die IT-Knowledge Base durchsuchen möchte, werden in KB-Kategorien-Widget nur die Kategorien innerhalb der IT-Knowledge Base angezeigt.



Wenn Sie Ihr Portal nur einer Knowledge Base zuordnen, bleibt das Widget „KB-Knowledge Bases“ auf der Seite ausgeblendet.

Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Portals zu Knowledge Bases finden Sie unter Ordnen Sie einer Knowledge Base ein Portal zu.

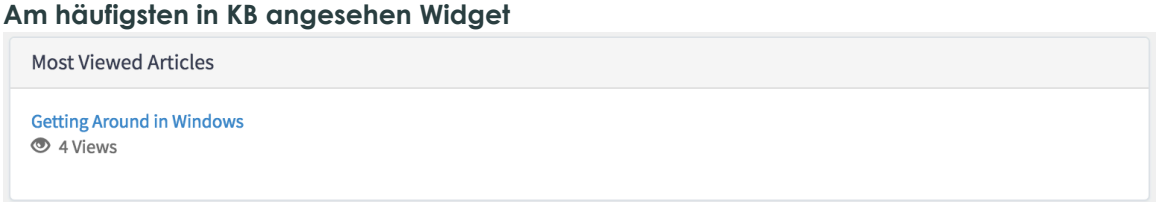
Instanzoptionen

Das Widget „KB-Knowledge Bases“ enthält keine Instanzoptionen.

Am häufigsten in KB angesehen Widget

Liste der am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Am häufigsten in KB angesehen Widget

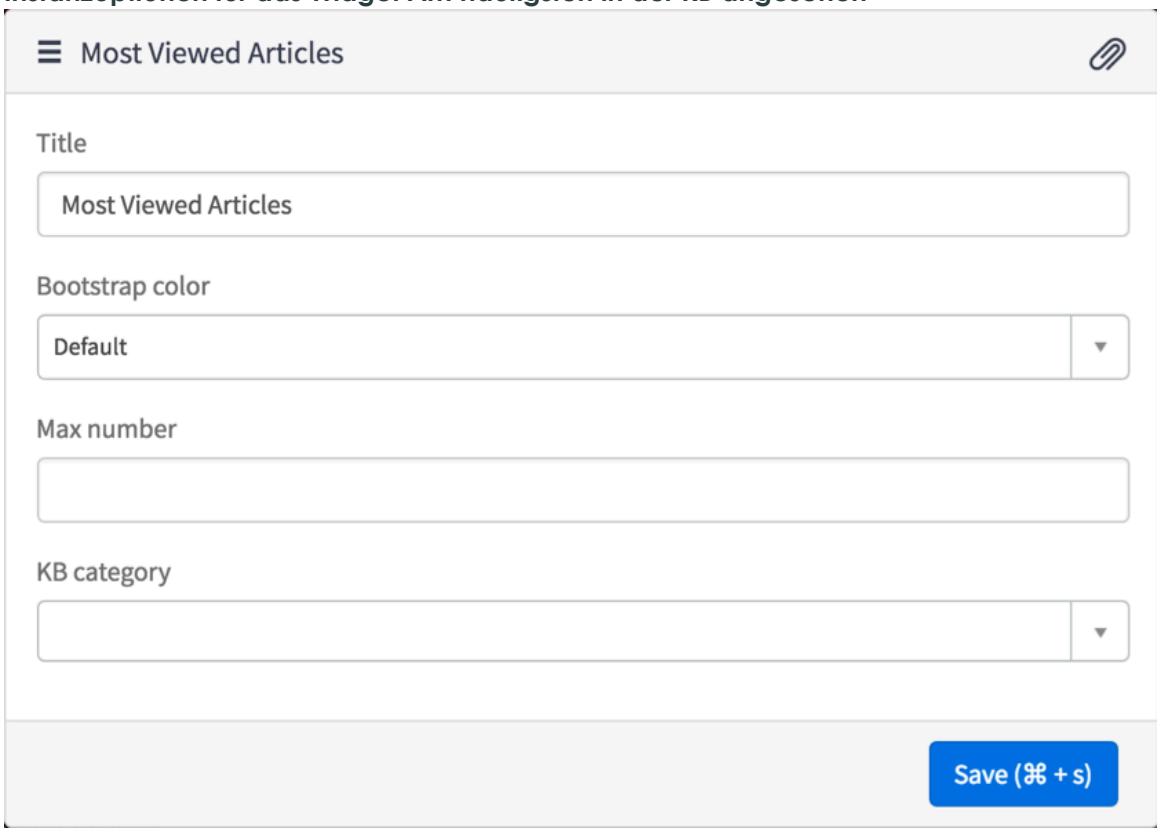


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das Widget Am häufigsten in der KB angesehen



Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Der Name, der in der Widget-Kopfzeile angezeigt wird
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Max. Anzahl	Die maximale Anzahl der am häufigsten angesehenen Artikel
KB-Kategorie	KB-Kategorie für die am häufigsten angesehenen Artikel. Die Liste wird von der Tabelle kb_category generiert.

Widget „KB-Nachrichten“.

Das KB Nachrichten-Widget zeigt Informationen aus der Knowledge Base an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

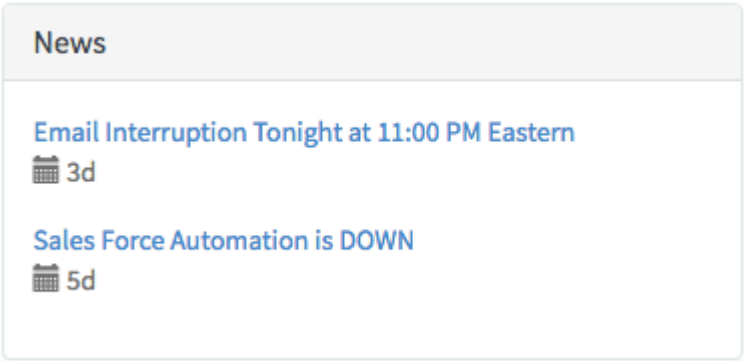
Sie können das KB Nachrichten-Widget für die Anzeige bestimmter Informationen konfigurieren, indem Sie eine Kategorie aus der KB-Kategorieliste auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

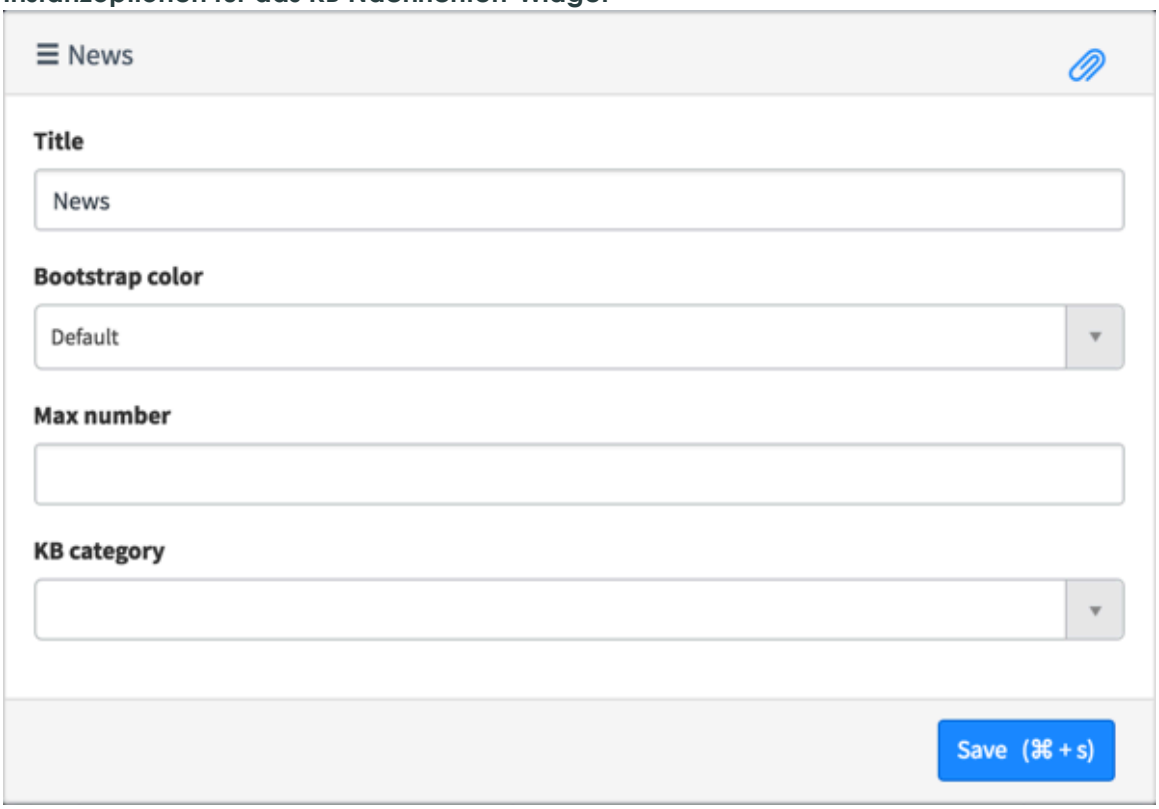
Hinweis: Das Widget „KB-Nachrichten“ zeigt nur die Knowledge Base-Artikel an, auf die ein Benutzer basierend auf ACL-Regeln Zugriff hat.

Widget „KB-Nachrichten“.



Instanzoptionen

Instanzoptionen für das KB Nachrichten-Widget



Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Widgets, das im Widget-Header angezeigt wird
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen-Felder (Fortsetzung)

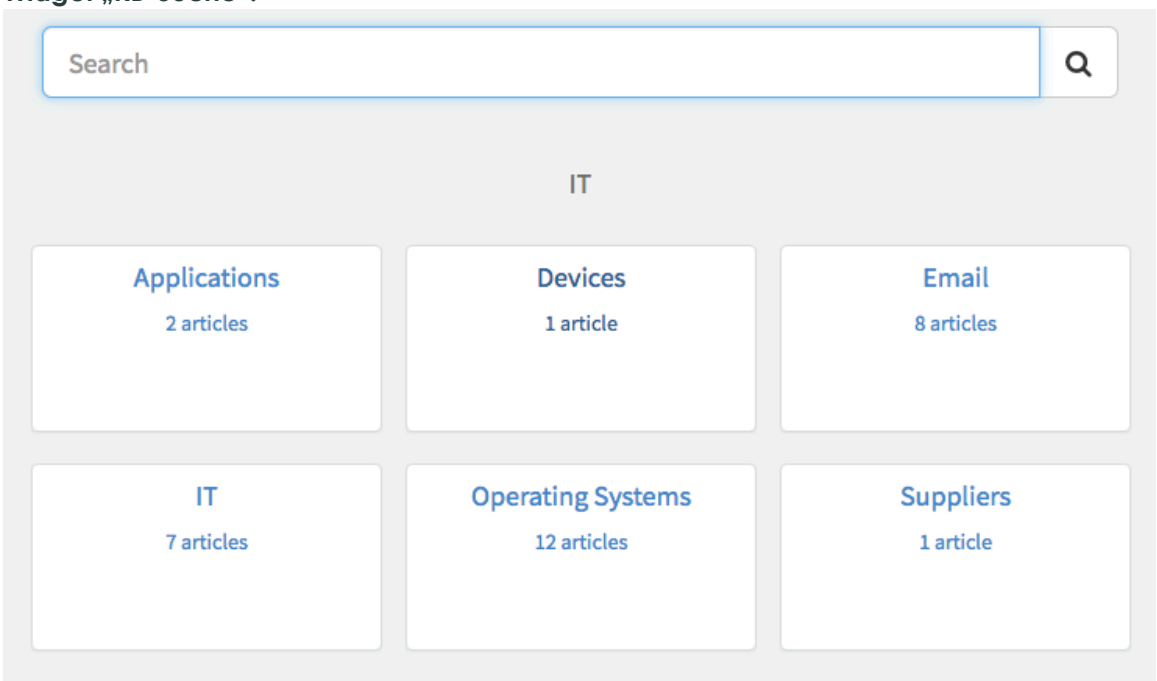
Feld	Beschreibung
Max. Anzahl	Die maximale Anzahl von Nachrichtenartikeln, die im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist 5. **Hinweis:** Wenn ein Benutzer keinen Zugriff auf Artikel basierend auf ACL-Regeln hat, kann das Widget weniger Artikel als die maximale Anzahl anzeigen.
KB-Kategorie	Die durch die Tabelle „kb_category“ bestimmte Wissensbasiskategorie. Nur veröffentlichte Artikel werden angezeigt. Wählen Sie für ein Nachrichten-Widget beispielsweise **Ankündigungen** aus, um bevorstehende Ereignisse anzeigen.

Widget „KB-Suche“.

Das KB-Suche-Widget ist ein Such-Widget, das auf die Knowledge Base beschränkt ist. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Typeahead-Suche-Widget ist Bestandteil des KB-Suche-Widgets.

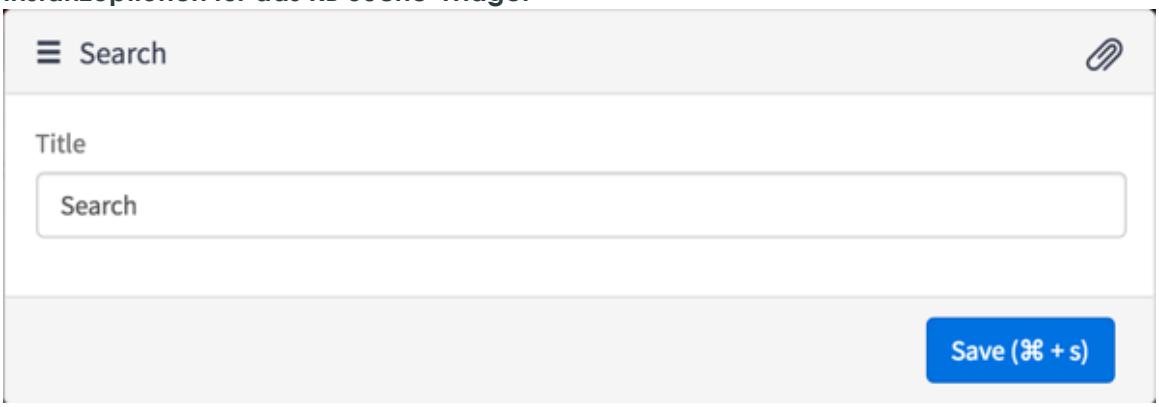
Widget „KB-Suche“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das KB Suche-Widget



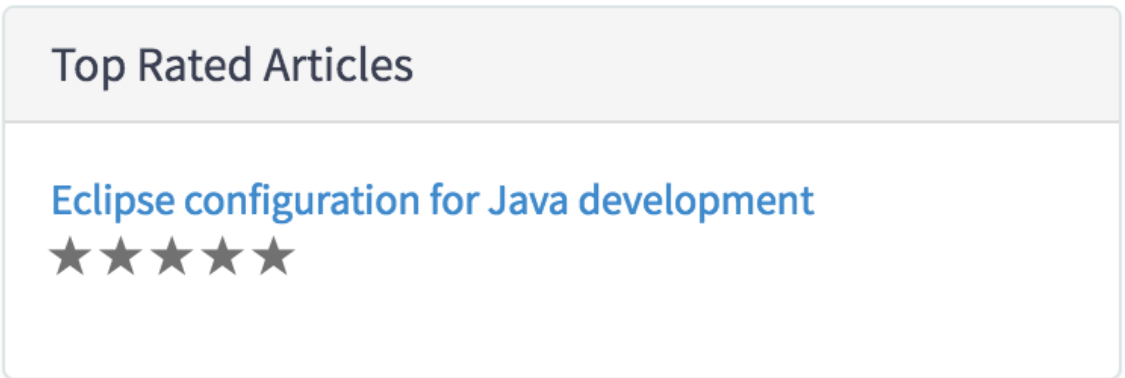
Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Widgets. Dieses Feld ist nicht öffentlich.

Widget „KB-Bestbewertet“.

Listet Knowledge Base-Artikel mit den besten Bewertungen auf. Bewertungen werden durch das Benutzerfeedback bestimmt. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „KB-Bestbewertet“.

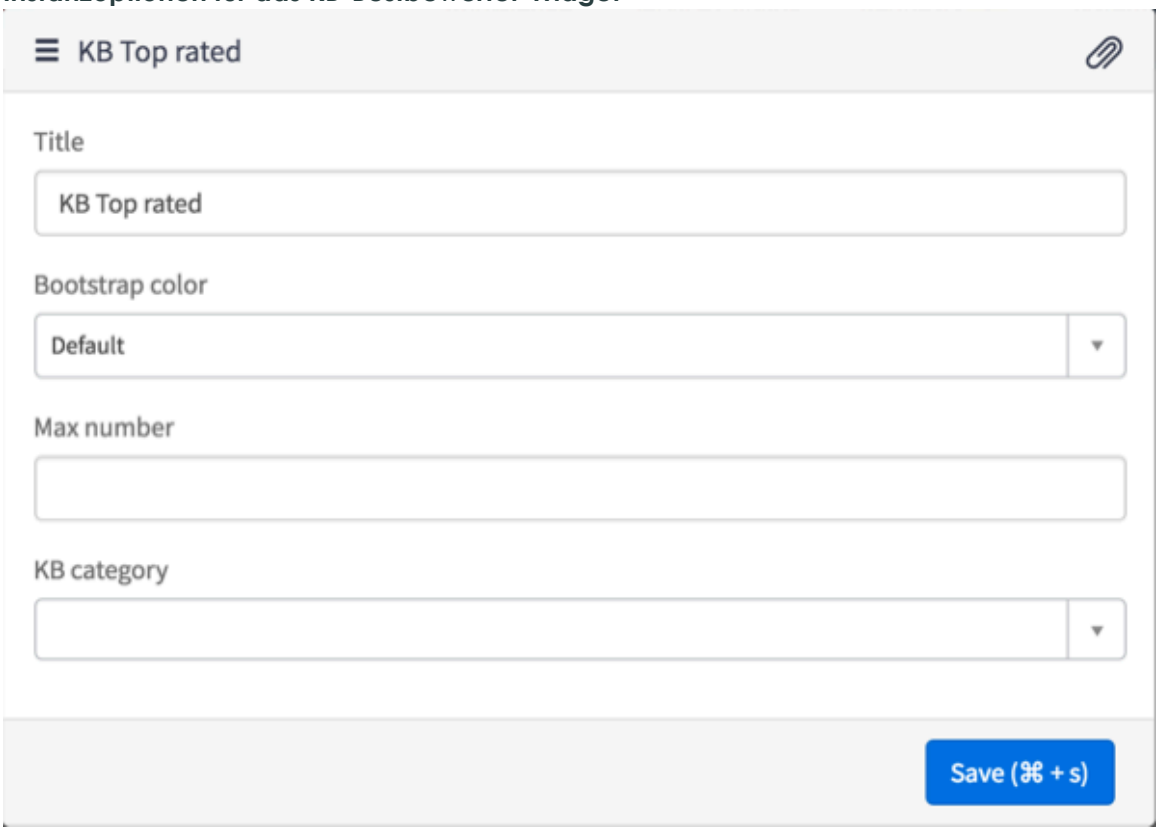


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das KB-Bestbewertet-Widget



Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Der Name, der in der Widget-Kopfzeile angezeigt wird
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Max. Anzahl	Die maximale Anzahl der am häufigsten angesehenen Artikel
KB-Kategorie	KB-Kategorie für die am besten bewerteten Artikel. Die Liste wird von der Tabelle kb_category generiert.

Widget „KB-Ansicht“.

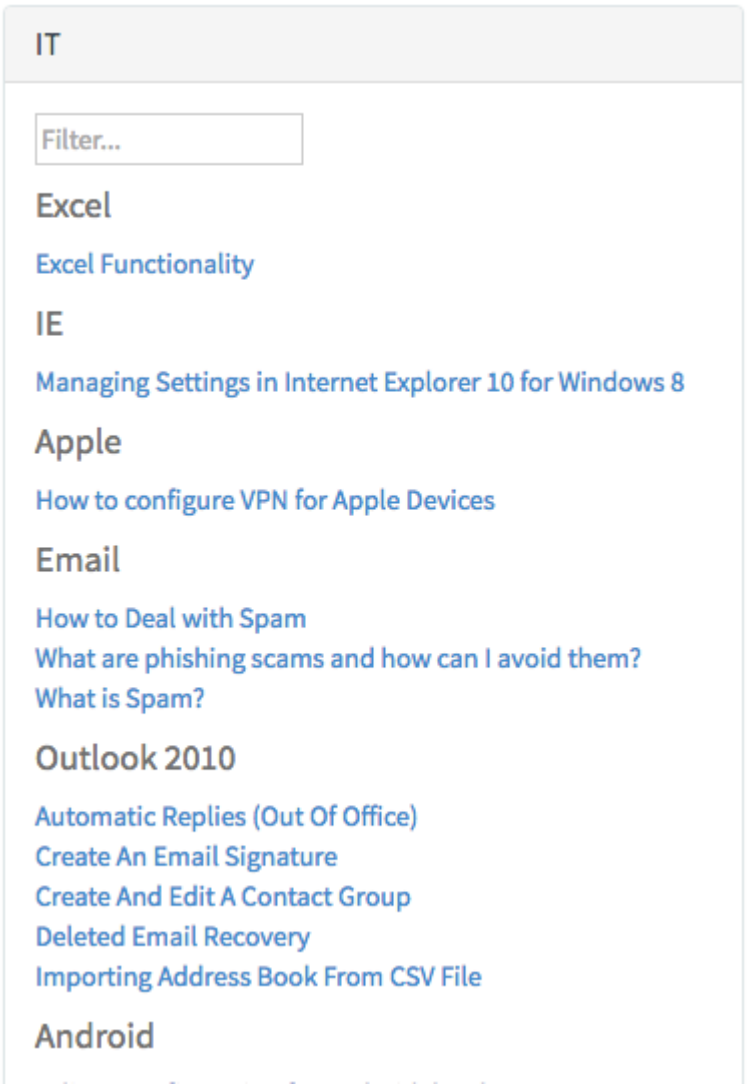
Das KB-Ansicht-Widget ist ein Beispiel für die Strukturierung einer Knowledge Base-Seite. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Verwenden Sie den Suchfilter, um ein bestimmtes Thema oder einen bestimmten Artikel zu suchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „KB-Ansicht“.



Instanzoptionen

Das KB-Ansicht-Widget enthält keine Instanzoptionen.

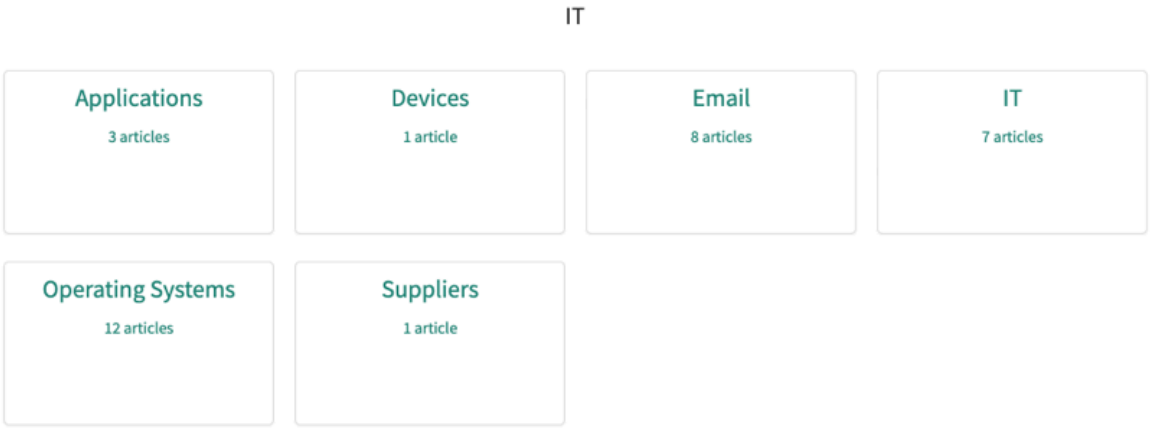
Widget „KB-Ansicht 2“.

Die KB-Ansicht 2 bietet eine alternative Struktur zum KB-Ansicht-Widget, um ein anderes Beispiel für die Anzeige von Wissensartikeln zu zeigen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Widget „KB-Ansicht 2“ zeigt jede Wissenskategorie als Karte an. Klicken Sie auf eine Karte, um auf die Artikel in dieser Kategorie zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KB-Ansicht 2



Kategorien werden durch die Liste der Wissenskategorien bestimmt, die für die Knowledge Base bereitgestellt werden. Um eine Liste der Kategorien für eine Knowledge Base anzuzeigen, navigieren Sie in der Plattform zu **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**, wählen Sie dann den Namen der Knowledge Base aus, z. B. IT. Kategorien für die Knowledge Base werden in den Themenlisten angezeigt. Wenn einer Kategorie keine Artikel zugeordnet sind, wird sie nicht im Portal angezeigt. Weitere Informationen zum Definieren von Kategorien für eine Knowledge Base finden Sie unter Wissensartikelkategorie definieren .

Die Knowledge Base, die ein Portal verwendet, wird im Portalformular festgelegt. Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Portals zu einer Knowledge Base finden Sie unter Ordnen Sie einer Knowledge Base ein Portal zu.

Instanzoptionen

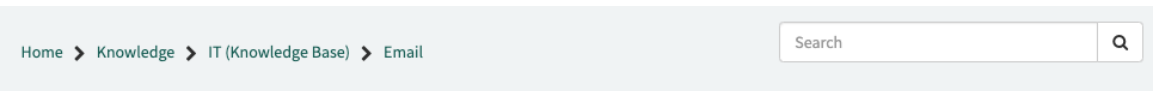
Das KB-Ansicht-Widget 2 enthält keine Instanzoptionen.

Widget „Wissensbreadcrumbs“.

Helfen Sie Anwendern bei der Navigation in einer Knowledge Base, indem Sie das Wissens-Breadcrumbs-Widget hinzufügen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Mithilfe des -Widgets

Das Wissens-Breadcrumbs-Widget zeigt Informationen abhängig davon an, wo sich ein Artikel in einer Knowledge Base befindet. Wenn Sie beispielsweise einen Artikel zum Thema Umgang mit Spam öffnen, zeigen die Breadcrumbs an, dass sich der Artikel in der Kategorie E-Mail der IT Knowledge Base befindet.



Sie können Ihre Suche im Wissensfall erweitern, indem Sie die Titel in den Breadcrumbs auswählen. Um beispielsweise alle Artikel in der Kategorie E-Mail anzuzeigen, wählen Sie **E-Mail**aus. Um alle Artikel in der Knowledge Base anzuzeigen, wählen Sie **IT (Knowledge Base)**aus.

Das Widget enthält auch ein Suchfeld, mit dem Sie anhand des Namens nach einem Artikel suchen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Wissens-Breadcrumbs-Widget für eine Portalseite zu konfigurieren.

Hinweis: Die Optionen der Instanz KI-Suche gelten nur, wenn KI-Suche in Ihrem -Portal aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche für Serviceportalfinden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Verhalten	
Suchfeld anzeigen	Option zum Einfügen eines Suchfelds für Anwender zum Durchsuchen der Knowledge Base.
KI-Suche	
Anwendung durchsuchen	Definiert Einstellungen für die Such-Experience für das Widget, z. B. die Suchmaschine, den Grenzwert für Suchergebnisse und den Grenzwert für Vorschläge. Standardmäßig wird vom Widget die Suchanwendungskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren .
Suchergebniskonfiguration	Definiert, wie Suchergebnisse nach Verwendung des Widgets angezeigt werden. Standardmäßig wird vom Widget die Suchergebniskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Zusammengesetzte Datensätze definieren .
Alle Vorschläge deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Suchvorschlägen
Platzhalter	Text, der im Suchfeld angezeigt wird, bevor der Benutzer etwas eingibt.
Quellfilter der KI-Suche	Inhalte, nach denen Portalbenutzer suchen können, einschließlich Tabellen in Ihrer Instanz oder externen Datenquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren .

Service Catalog-Widgets

Verwenden Sie Servicekatalog-Widgets, um einen Katalog für Ihr Portal aufzubauen.

Die meisten Servicekatalog-Widgets sind Teil des Plugins Service Portal Servicekatalog [com.glide.service-portal.service-service], das automatisch mit dem Plugin Service Portal für Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm) aktiviert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Plugin Service Portal - Servicekatalog v2 (com.glideapp.servicecatalog.portal) bietet ein verbessertes Servicekatalog-Erlebnis. Dieses Plugin ist standardmäßig aktiv und aktiviert die folgenden Widgets:

- Katalog-Homepage-Suche (ID: cat-homepage-search)
- SC Nach oben scrollen (ID: sc-scroll-to-top)
- Anforderungen und Genehmigungen (ID: sc_request_and_approvals)
- Neueste und beliebte Artikel (ID: sc-recent-popular)

Der größte Teil der Konfiguration für die Servicekatalog Widgets erfolgt in der Servicekatalog-Applikation der Plattform. Weitere Informationen zu Servicekatalog finden Sie unter Servicekatalog .

Zugehörige Informationen

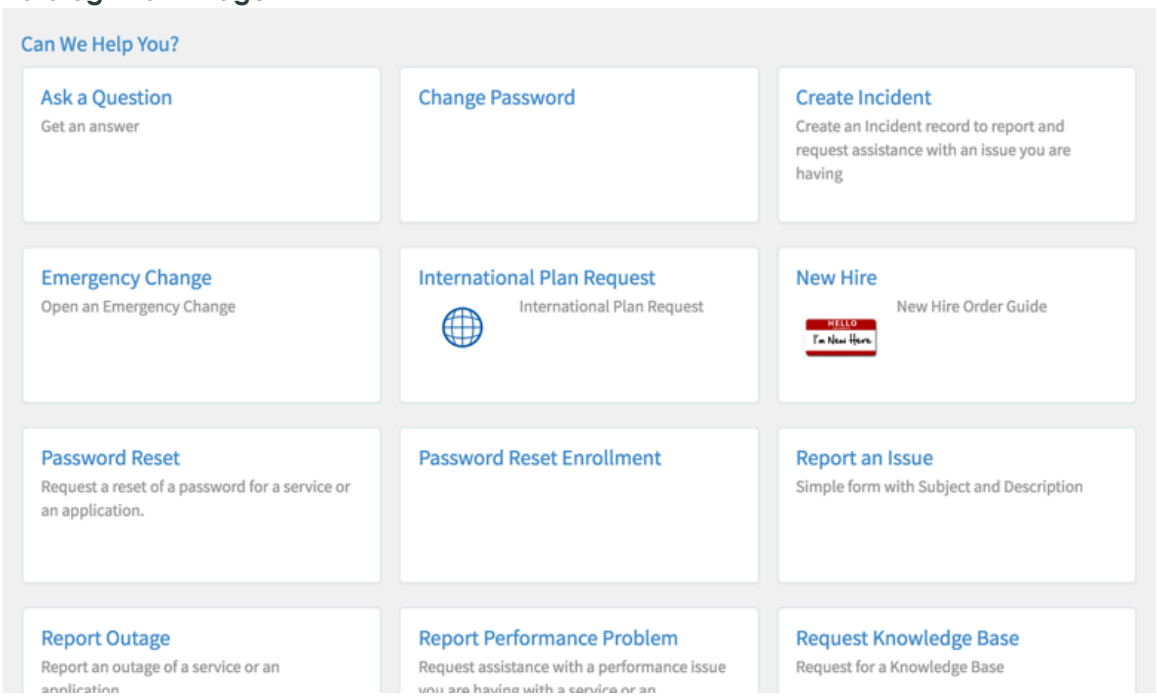
Servicekatalog im Serviceportal

Kataloginhalt-Widget

Das Widget „Kataloginhalt“ ist Teil von Servicekatalog und enthält eine gekachelte Liste aller im Katalog verfügbaren Inhaltselemente. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Die auf der Seite angezeigten Elemente sind alphabetisch nach Kategorien gruppiert. Katalogelemente und Kategorien werden in der Servicekatalog-Applikation auf der Plattform definiert. Weitere Informationen zum Erstellen von Katalogelementen für die Anzeige im Katalog finden Sie unter Katalogelement erstellen .

Kataloginhalt-Widget



Instanzoptionen

Das Kataloginhalt-Widget enthält keine Instanzoptionen.

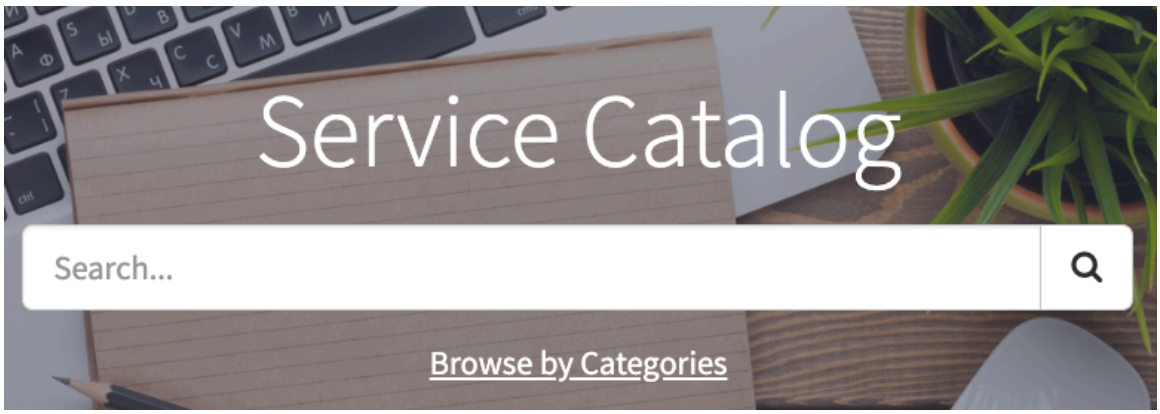
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Such-Widget der Katalog-Homepage

Geben Sie Ihren Benutzern die Möglichkeit, Servicekatalog zu suchen, sobald sie sich anmelden. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Mithilfe des -Widgets

Fügen Sie das Such-Widget „Katalog-Homepage“ auf Ihrer Zielseite Servicekatalog hinzu. Wenn Benutzer zu Servicekatalognavigieren, können sie mit dem Such-Widget der Katalog-Homepage finden, wonach sie suchen.



Benutzer können ein Stichwort in die Suchleiste eingeben. Das Such-Widget der Katalog-Homepage verwendet eine prädiktive Suchfunktion, die Wörter als Anwendertyp anzeigt.

Alternativ können Benutzer, um zu einer Liste mit Kategorien Servicekatalog zu navigieren, **Nach Kategorien durchsuchen**auswählen.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Such-Widget der Katalog-Homepage für eine Portalseite zu konfigurieren.

Hinweis: Die Optionen der Instanz KI-Suche gelten nur, wenn KI-Suche in Ihrem -Portal aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren von KI-Suche für Serviceportalfinden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Titel	Titel, der über der Suchleiste angezeigt werden soll.
Kurzbeschreibung	Text, der unter dem Titel angezeigt werden soll.
KI-Suche	
Anwendung durchsuchen	Definiert Einstellungen für die Such-Experience für das Widget, z. B. die Suchmaschine, den Grenzwert für Suchergebnisse und den Grenzwert für Vorschläge. Standardmäßig wird vom Widget die Suchanwendungskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren .
Suchergebniskonfiguration	Definiert, wie Suchergebnisse nach Verwendung des Widgets angezeigt werden. Standardmäßig wird vom Widget die Suchergebniskonfiguration verwendet, die auch vom Portal verwendet wird. Sie können diese Konfiguration jedoch auf Widget-Ebene überschreiben. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Zusammengesetzte Datensätze definieren .
Alle Vorschläge deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Suchvorschlägen
Platzhalter	Text, der im Suchfeld angezeigt wird, bevor der Benutzer etwas eingibt. Standardmäßig lautet der Platzhaltertext `Wie können wir helfen?`.
Quellfilter der KI-Suche	Inhalte, nach denen Portalbenutzer suchen können, einschließlich Tabellen in Ihrer Instanz oder externen Datenquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren .
Weitere Optionen	
Typeahead-Suche	Konfiguration der Suchleiste. Sie konfigurieren die Suchleiste mithilfe der Instanzoptionen für Widget „Typeahead-Suche“.. Verwenden Sie die Syntax `{field1:'value1',field2:'value2'}`. Um beispielsweise den Titel, die Farbe und die Größe der Suchleiste zu konfigurieren, geben Sie Folgendes ein: `{title:'Search...',color:'default',size:'lg'}`.

Widget „Aktuelle und beliebte Elemente“.

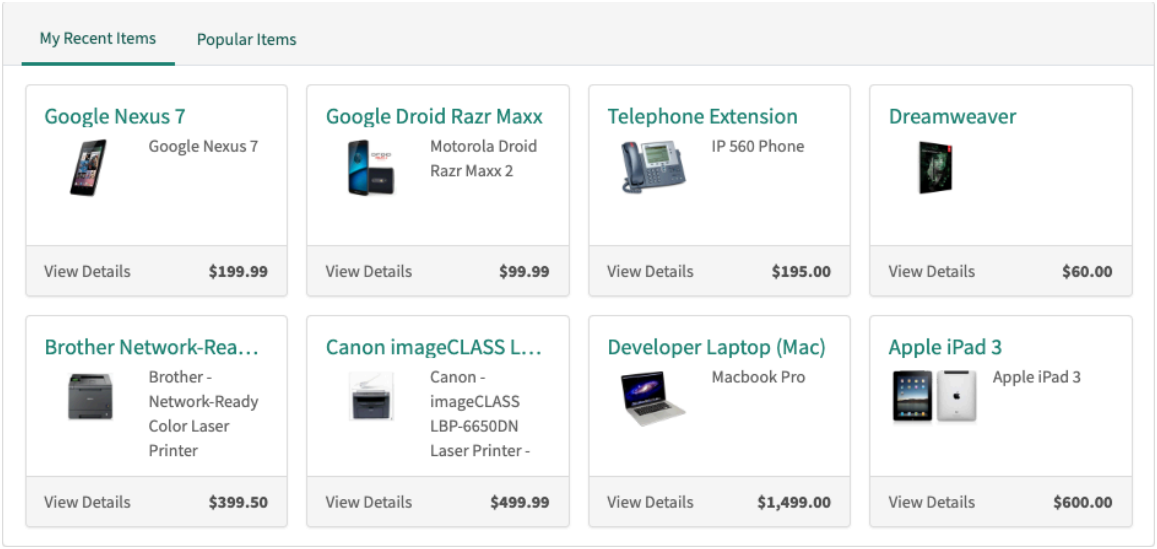
Ermöglichen Sie einem Anwender, aktuelle und beliebte Katalogelemente zu durchsuchen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Mithilfe des -Widgets

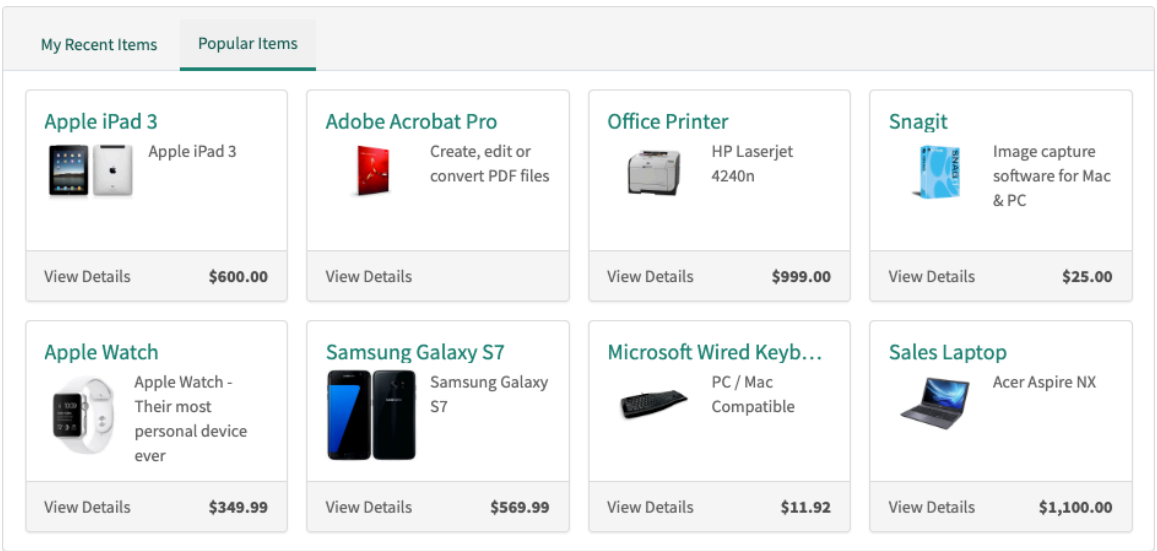
Das Widget „Aktuelle und beliebte Elemente“ enthält zwei Registerkarten: **„Meine aktuellen Elemente“** und **„Beliebte Elemente“**.

Ein Benutzer öffnet die Registerkarte Meine aktuellen Elemente, um Katalogelemente anzuzeigen, die er kürzlich angezeigt oder angefordert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ein Benutzer öffnet die Registerkarte Beliebte Elemente, um Katalogelemente anzuzeigen, die von anderen Benutzern häufig angefordert wurden.



Jede Elementkarte zeigt grundlegende Informationen zum Katalogelement an, z. B. Artikelname, Bild und Preis.

Um zur Elementliste zu navigieren, wählt der Benutzer **Details anzeigen aus**.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Widget „Zuletzt verwendete und beliebte Elemente“ für eine Portalseite zu konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Daten	
Beliebte Elemente, die in verwendet werden	Zeitspanne, über die Anwender die beliebten Artikel angefordert haben. Sie wählen eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

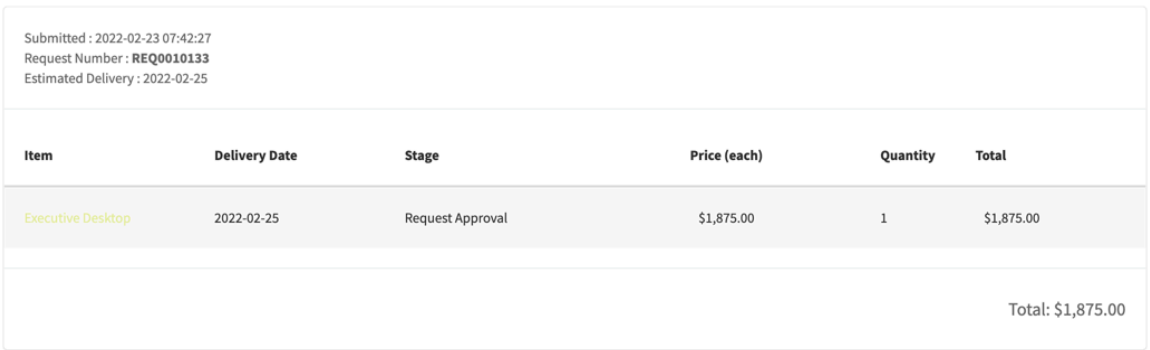
Feld	Beschreibung
	• **-- Keine --**: Zeigt beliebte Katalogelemente ohne angegebene Zeitspanne an. Dies ist die Standardoption. • **Letzte 3 Monate**: Zeigt die am häufigsten angeforderten Katalogelemente in den letzten drei Monaten an. • **Letzte 6 Monate**: Zeigt die am häufigsten angeforderten Katalogelemente in den letzten sechs Monaten an. • **Letzte 12 Monate**: Zeigt die am häufigsten angeforderten Katalogelemente im letzten Jahr an. • **Lebensdauer (Hat Auswirkungen auf die Leistung)**: Zeigt die am häufigsten angeforderten Katalogelemente aller Zeiten an. Durch Auswahl dieser Option kann die Systemleistung beeinträchtigt werden.
Präsentation	
Anzahl der Elemente	Maximale Anzahl von Katalogelementen, die auf jeder Registerkarte angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 8.
Verhalten	
Meine neuesten Elemente nach	Kriterien zum Qualifizieren, welche Katalogelemente auf der Registerkarte Meine aktuellen Artikel angezeigt werden. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: • **-- Keine --**: Neueste Elemente ohne angegebene Kriterien anzeigen. Dies ist die Standardoption. • **Anzeigen**: Zeigen Sie die Katalogelemente an, die der Benutzer zuletzt angezeigt hat. • **Anforderung**: Zeigt die Katalogelemente an, die der Anwender zuletzt angefordert hat.

Anforderungsfelder-Widget

Das Widget „Anforderungsfelder“ zeigt Informationen zu allen Anforderungen eines Benutzers an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Felder für das Anforderungsfelder-Widget werden durch die HTML-Vorlage und den Server definiert.

Anforderungsfelder-Widget



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das Anforderungsfelder-Widget

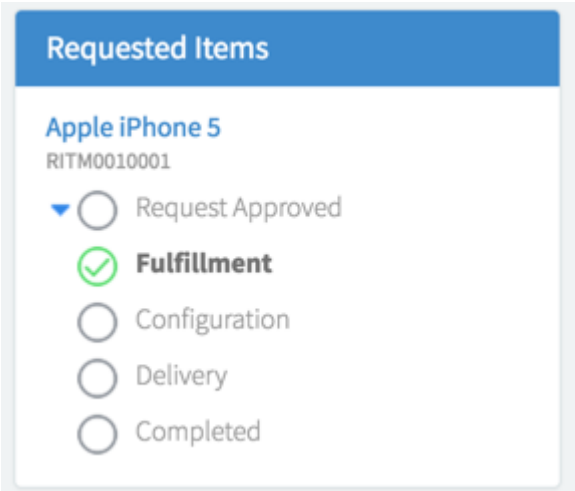
Feld	Beschreibung
Abholmeldung	Informationen, die unten im Widget angezeigt werden. Stellen Sie sicher, dass sich alle Änderungen innerhalb der geschweiften Klammern befinden. Standard ist `${Anforderungen werden innerhalb von   4 Stunden (M-F 9-5) abgerufen}`

Widget „Angeforderte Elemente“.

Beschreibt, bei welcher Stufe der Bestellung sich ein angeforderter Artikel befindet. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Sie können direkt im Servicekatalog-Modul verschiedene Workflows für Elemente definieren. Weitere Informationen zu Servicekatalog-Workflows finden Sie unter Erfüllung von Servicekataloganforderungen .

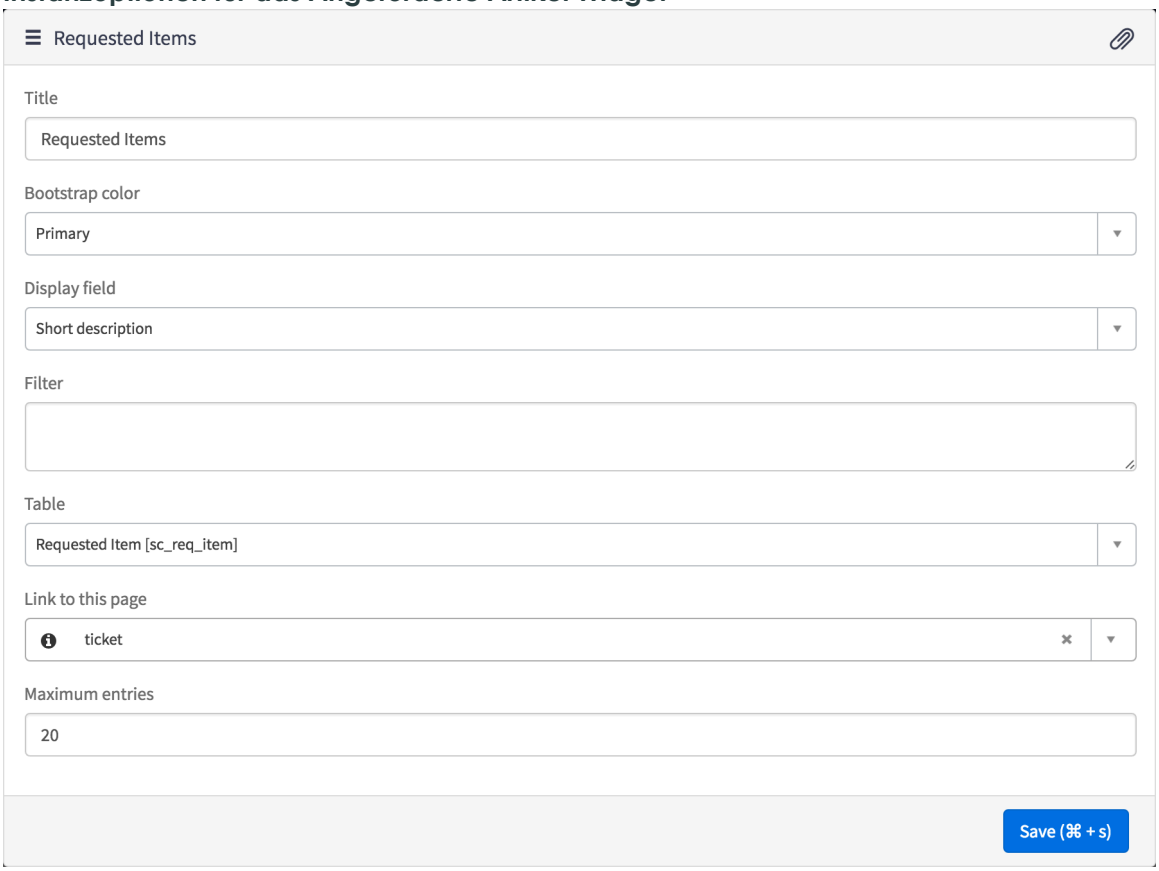
Widget „Angeforderte Elemente“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das Angeforderte Artikel Widget



Instanzoptionen-Felder für Angeforderte Artikel

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Widgets. Der Titel wird im Header des Widgets angezeigt.
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Feld anzeigen	Bestimmen Sie, welche Informationen als Titel für jedes angeforderte Element angezeigt werden. Eine Kurzbeschreibung ist die Standardeinstellung.
Filter	Begrenzen Sie, was in der Liste angezeigt wird, indem Sie einen Filter verwenden. Sie können einen Filter hinzufügen, indem Sie den Datensatz Angeforderte Elemente in der Plattform öffnen (Klicken Sie im Kontextmenü auf **In Plattform öffnen**) und den Condition Builder verwenden.
Tabelle	Tabelle, in der das Element angezeigt wird, wenn der Benutzer auf einen Eintrag klickt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen-Felder für Angeforderte Artikel (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Link zu dieser Seite	Diese Seite wird geöffnet, wenn der Benutzer auf ein Element klickt
Maximale Anzahl der Einträge	Maximale Anzahl der Einträge, die in der Liste der angeforderten Elemente angezeigt wird

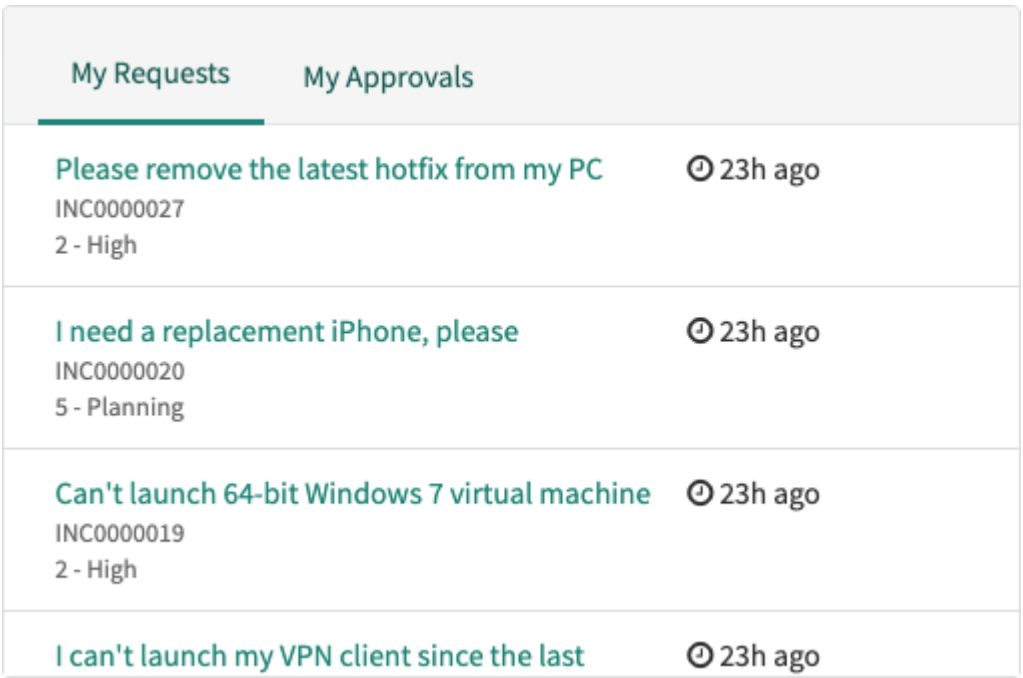
Widget „Anforderungen und Genehmigungen“.

Ermöglicht einem Anwender, auf seine offenen Anforderungen und Genehmigungen im Servicekatalogzu verweisen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Mithilfe des -Widgets

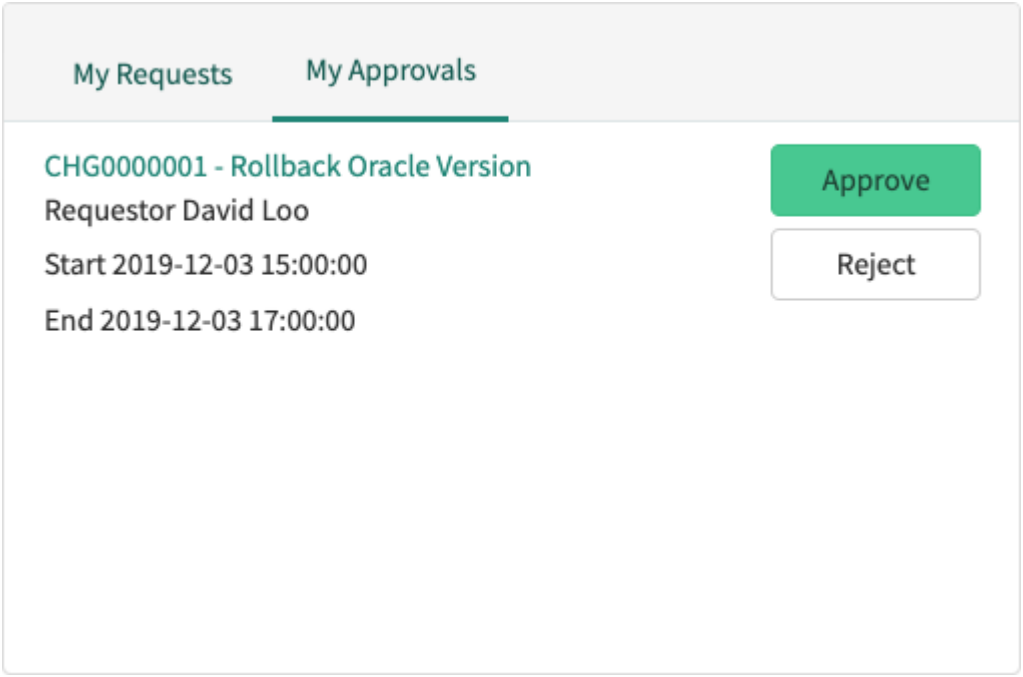
Die Widgets Anforderungen und Genehmigungen enthalten zwei Registerkarten: **Meine Anforderungen** und **Meine Genehmigungen**.

Ein Benutzer öffnet die Registerkarte „My Requests“ (Meine Anforderungen), um Daten aus der Aufgabentabelle [task] anzuzeigen. Wenn der Benutzer einen Aufgabendatensatz geöffnet hat, z. B. einen Incident oder eine Change-Anforderung, wird der Datensatz im Widget angezeigt.



Ein Benutzer öffnet die Registerkarte „My Approvals“ (Meine Genehmigungen), um Daten aus der Tabelle „Genehmigungen“ [sysapproval_approver] anzuzeigen. Wenn dem Benutzer die Genehmigung einer Anforderung zugewiesen wurde, wird der Genehmigungsdatensatz im Widget angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn der Benutzer keine offenen Anforderungen oder Genehmigungen hat, bleibt das Widget auf der Seite ausgeblendet.

Instanzoptionen

Das Widget „Anforderungen und Genehmigungen“ enthält keine Instanzoptionen.

SC-Katalogelement-Widget.

Verwenden Sie dieses Widget (widget-sc-cat-item-v2), um die Informationen zu einem Katalogelement anzusehen und den Artikel zu bestellen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Konfigurieren Sie Katalogelemente mit dem Servicekatalog auf der Plattform-UI, indem Sie zu navigieren **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.

Katalogvariablen bestimmen, aus welchen Informationen Ihre Benutzer auswählen können, z. B. Farbe, Größe oder Preis. Weitere Informationen zum Definieren der Variablen für ein Katalogelement finden Sie unter Servicekatalog-Variablen erstellen .

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Einstellungen für das SC-Katalogelement-Widget anzupassen. Um die Einstellungen für dieses Widget anzupassen, drücken Sie die Strg-Taste, klicken Sie auf das Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**.

Instanzoptionen für das Widget SC-Katalogelement-Widget

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets basiert auf den im Branding-Editor vorgenommenen Einstellungen.
Andere Optionen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen für das Widget SC-Katalogelement-Widget (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zum Einkaufswagen hinzufügen Schaltfläche anzeigen	Zeigt die Schaltfläche **Zum Einkaufswagen hinzufügen** im Bestellartikel-Widget.
Feldvalidierungsnachrichten anzeigen	Zeigt den Abschnitt **Benötigte Information** mit Pflichtfeldern, deren Werte nicht vorgegeben sind.
Zeigen Sie die Listenschaltflächen Wunschliste ergänzen/ aktualisieren an	Zeigt die **Zur Wunschliste hinzufügen** oder die **Wunschliste aktualisieren** Schaltfläche im Bestellartikel-Widget.
Bestellartikel-Abschnitt oben	Zeigt das Bestellartikel-Widget rechts neben dem Katalogelementeformular an. Andernfalls wird das Widget Bestellartikel unter dem Katalogelementeformular angezeigt.
Aktivieren Sie Mehr / Weniger anzeigen für die Artikelbeschreibung auf dem Handy	Aktiviert die Optionen **Mehr anzeigen** oder **Weniger anzeigen** für die Katalogelementbeschreibung in der mobilen Ansicht. Standardmäßig ist die **Mehr anzeigen**-Option verfügbar. • Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um die gesamte Beschreibung anzuzeigen. • Klicken **Weniger anzeigen**, um nur 150 Zeichen der Beschreibung anzeigen.

Hinweis: Für einen Datensatzersteller können Sie die Bezeichnung der Schaltfläche **Absenden** mithilfe der Optionen der Widget-Instanz bearbeiten.

Beispiel: Wenn Sie die Bezeichnung in **Anforderung** ändern möchten, drücken Sie Strg, und klicken Sie auf das Katalogelement-Widget. Wählen Sie **Instanz im Seiten-Editor**, und geben Sie im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** die folgenden Parameter an.

```
"record_producer_label":{
   "value" : "Request"
  }
```

Zugehörige Informationen

Katalogelement vom Service Portal anfordern

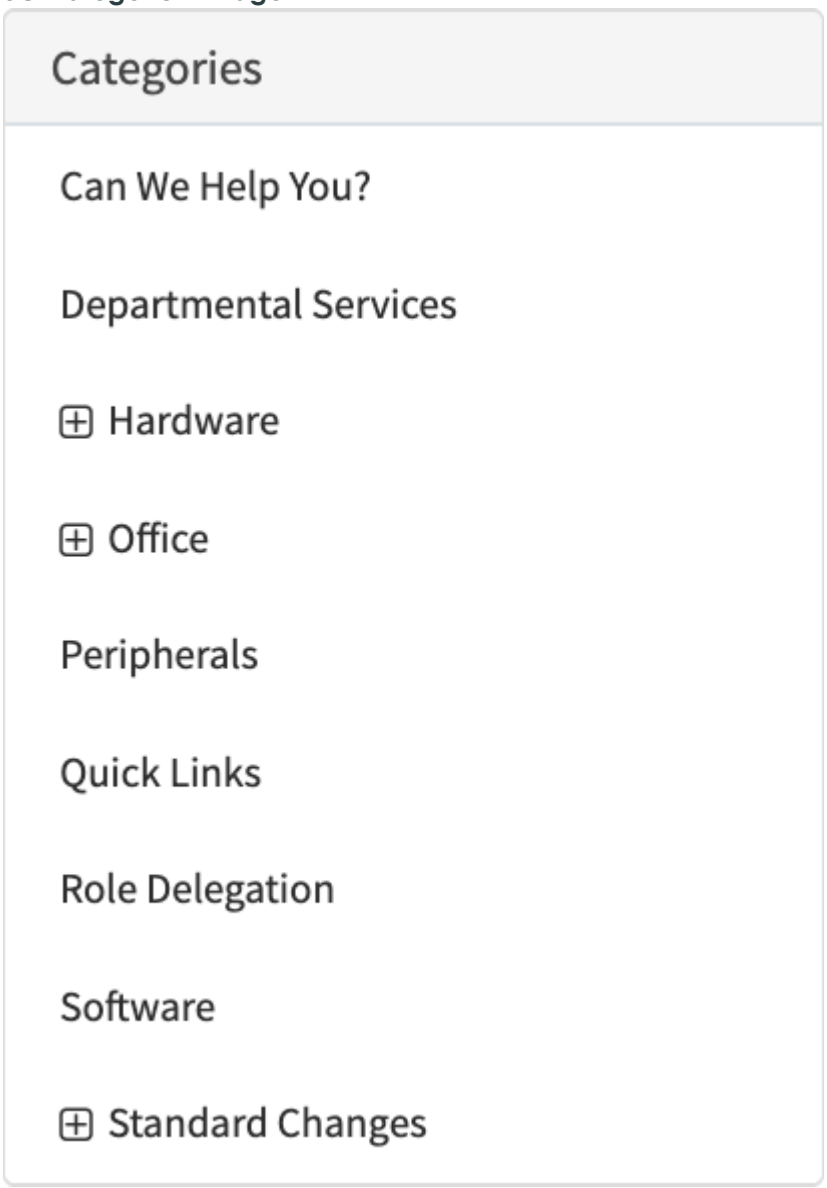
SC-Kategorien-Widget

Das SC-Kategorien-Widget zeigt Servicekatalog Kategorien an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

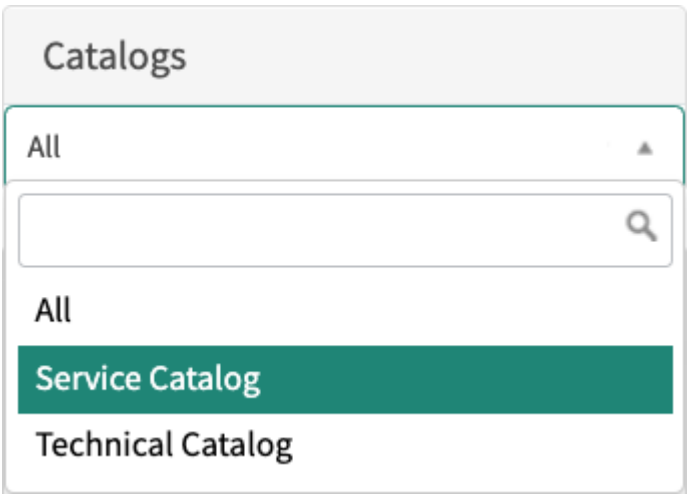
Das System stellt die in diesem Widget verfügbaren Kategorien aus der Kategorien-Tabelle Servicekatalog [sc_category] dar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SC-Kategorien-Widget



Wenn Sie Ihr Portal mit mehreren Katalogen verknüpfen, enthält das Widget „SC-Kategorien“ auch ein Menü, um auszuwählen, welcher Katalog durchsucht werden soll.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Zuordnen Ihres Portals zu Katalogen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Katalog im Serviceportal.

Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder für das Kategorien-Widget

Feld	Beschreibung
Daten	
Seite	Legt fest, welche Seite geöffnet wird, wenn ein Benutzer auf eine Kategorie klickt. Standardmäßig leitet diese Option auf die Seite der ausgewählten Kategorie um.
Anzahl der zu ladenden Kategorien	Gibt die Anzahl der Kategorien an, die im Bereich **Kategorien** angezeigt werden. Standardmäßig werden zehn Kategorien angezeigt. Falls es zusätzliche Kategorien gibt, ist die **Alle anzeigen** Option verfügbar.
Präsentation	
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Kategorielayout	Wählen Sie ein flaches oder verschachteltes Layout. Ein flaches Layout zeigt alle verfügbaren Kategorien. Ein verschachteltes Layout zeigt nur die übergeordneten Kategorien. Verwenden Sie ein verschachteltes Layout, wenn Sie über eine große Anzahl von Kategorien verfügen, um eine unnötig lange Liste zu verhindern. Klicken Sie auf das ⊞ das neben einer Kategorie mit verschachtelten Themen angezeigt wird, um die Unterkategorien zu erweitern. Das Widget unterstützt nur drei Verschachtelungsebenen. Nach Stufe vier werden die Kategorien in der flachen Ansicht angezeigt.
Verhalten	
Bei XS ausblenden	Blendet die Option Kategorien auf kleinen Bildschirmen aus, z. B. auf Smartphones. Der Standardwert ist „false“ (falsch).
Abzeichen auslassen	Die Anzahl der Elemente in jeder Kategorie anzeigen oder ausblenden.
Bestätigen Sie jeweils pro Element „canView“ (zum Anzeigen).	Stellt bei jedem Element sicher, dass der Benutzer die richtigen Rollen zum Anzeigen des Katalogelements hat.

Hinweis: Wenn eine Kategorie mehr als 200 Elemente enthält, aktualisieren Sie die folgenden Instanzoptionen in diesem Widget, um die Performance zu verbessern:

- Kategorielayout: Flach
- Abzeichen auslassen: Richtig
- „canView pro Element überprüfen“: Falsch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

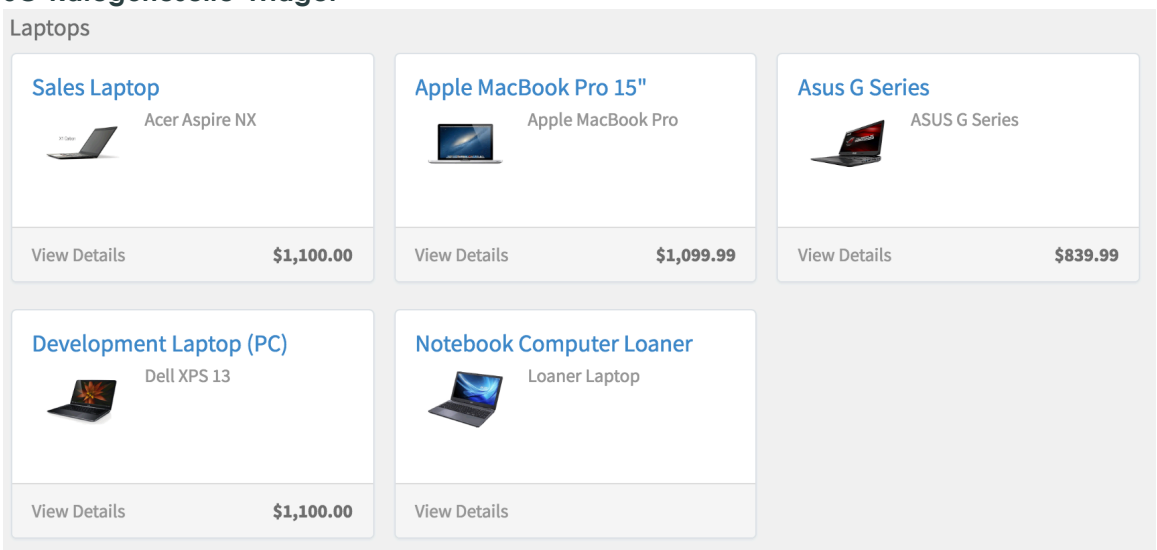
Auf Service Catalog-Kategorien im Service Portal zugreifen

SC-Kategorieseite-Widget

Listet die Katalogelemente auf, die in einer bestimmten Kategorie verfügbar sind. Kategorien werden innerhalb des Moduls Servicekatalog festgelegt. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Hinweis: Katalogelemente sind aufsteigend nach ihrem **Auftrag** Wert sortiert. Wenn Katalogelemente die gleiche Reihenfolge haben, werden sie nach **Name** des Feldes sortiert.

SC-Kategorieseite-Widget



Instanzoptionen

Instanzoptionen-Felder für das Kategorieseite-Widget

Feld	Beschreibung
Klicken Sie auf den Ereignisnamen	Der Name des Ereignisses, das ausgegeben wird, wenn ein Benutzer auf ein Katalogelement klickt. Sie können das Standardverhalten beim Klick auf ein Katalogelement überschreiben, indem Sie einen anderen Ereignisnamen angeben. Für den Fall, dass Sie die Kategorieseite in ein anderes Widget eingebettet haben. Der Standardwert ist `$sp.cat_item_list.click`.
Anzahl der Elemente, die pro Seite angezeigt werden sollen	Anzahl der Elemente, die auf der Kategorieseite angezeigt werden sollen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen-Felder für das Kategorieseite-Widget (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Berücksichtigen Sie bei der Festlegung der Anzahl der anzuzeigenden Elemente die Artikeldaten wie Bilder und lange Beschreibungen. Eine große Anzahl kann die Performance der Seite beeinträchtigen.
Elemente aus untergeordneten Kategorien anzeigen	Zeigt Elemente in den untergeordneten Kategorien zusammen mit denen in der übergeordneten Kategorie an. **Hinweis:** Wenn die Instanzoption **Kategorielayout** auf `Flach` festgelegt ist, setzen Sie im SC-Kategorien-Widget diese Instanzoption auf `false` (falsch).

SC-Bestellleitfaden-Widget

Mit diesem Widget (widget-sc-order-guide-v2) können Sie einen Bestellleitfaden anfordern, d. h. eine einzelne Servicekataloganforderung für mehrere Katalogelemente mit einem bestimmten Zweck. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Konfigurieren Sie Bestellleitfäden mithilfe des Servicekatalogs in der Plattform-UI, indem Sie zu navigieren **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Bestellleitfäden**.

Das Formular Bestellleitfaden umfasst folgende Abschnitte:

Bedarf beschreiben

In diesem Abschnitt werden die folgenden Informationen angezeigt, die dem Bestellleitfaden zugeordnet sind:

- Bild
- Beschreibung
- Variablen

Optionen auswählen

In diesem Abschnitt wird eine Liste der Katalogelemente angezeigt, die im Bestellleitfaden enthalten sind, und zwar basierend auf den im Abschnitt **Bedarf beschreiben** und die Regelbasis, die für diesen Bestellleitfaden konfiguriert ist. Jedes Katalogelement wird mit seinem Namen und seiner Beschreibung auf einem Akkordeon angezeigt.

Jedes Akkordeon zeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Optionen**, wenn ein Katalogelement Felder hat, bei denen Benutzereingaben erforderlich sind.

  Hinweis: Wenn es sich um Pflichtfelder handelt, wird neben **Optionen** ein rotes Sternchen angezeigt.

- Ein Schalter, um das Katalogelement dem Bestellleitfaden hinzuzufügen. Sie können festlegen, dass alle Artikel in die Bestellleitfaden-Anforderung aufgenommen werden, indem Sie den Schalter nicht anzeigen. Sie können es optional machen, Elemente in die Bestellleitfaden-Anforderung aufzunehmen, indem Sie den Schalter anzeigen. Um den Schalter für jedes Katalogelement des Bestellleitfadens anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Schalter anzeigen (Service Portal)** wenn Sie den Bestellleitfaden konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Bestellleitfaden erstellen .

  Hinweis: Wenn ein Element in der Anforderung für den Bestellleitfaden ausgeschlossen wird, ist das Element nicht editierbar und die zugehörigen Pflichtfeld-Beschränkungen werden ignoriert.

Zusammenfassung

Dieser Abschnitt enthält eine Zusammenfassung des Bestellleitfadens, die Sie überprüfen können, bevor Sie den Bestellleitfaden anfordern.

Instanzoptionen

Nutzen Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Einstellungen für das SC-Bestellleitfaden-Widget anzupassen. Um die Einstellungen für dieses Widget anzupassen, drücken Sie die Strg-Taste, klicken Sie auf das Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**.

Instanzoptionen für das SC-Bestellleitfaden-Widget

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Titel	Name des Bestellleitfadens.
Bootstrap-Farbe	Die Farbe des Widgets basiert auf den im Branding-Editor vorgenommenen Einstellungen.
Aktivieren Sie Mehr / Weniger anzeigen für die Artikelbeschreibung auf dem Handy	Aktiviert die Optionen **Mehr anzeigen** oder **Weniger anzeigen** für die Beschreibung des Bestellleitfadens oder der zugehörigen Katalogelemente in der mobilen Ansicht. Standardmäßig ist die **Mehr anzeigen**-Option verfügbar. • Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um die gesamte Beschreibung anzuzeigen. • Klicken **Weniger anzeigen**, um nur 150 Zeichen der Beschreibung anzeigen. **Hinweis:** Diese Instanzoption gilt für die Beschreibung des Bestellleitfadens im Abschnitt **Bedarf beschreiben** und die Beschreibung der zugehörigen Katalogelemente im Abschnitt **Optionen auswählen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen für das SC-Bestellleitfaden-Widget (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kompaktmodus	Zeigt das Widget im Kompaktmodus an, wenn es für kleinere Umgebungen (weniger als 6 * 6) konfiguriert ist.
Lieferzeit ausblenden	Blendet die Lieferzeit für jedes Katalogelement im Akkordeon aus. Sie gilt nicht für die Zusammenfassungsseite des Bestellleitfadens, und die Lieferzeit wird nie auf der Zusammenfassungsseite angezeigt.
Verhalten	
„In den Einkaufswagen“ anzeigen	Option zum Anzeigen der Schaltfläche **In den Einkaufswagen** auf der Zusammenfassungsseite des Bestellleitfadens.

Zugehörige Informationen

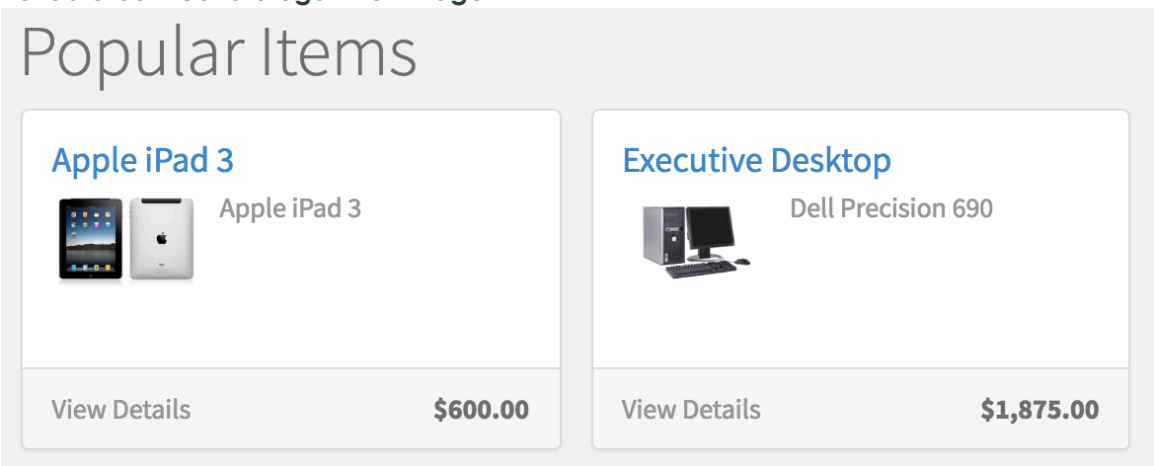
Bestellleitfaden vom Service Portal anfordern

Bestellleitfaden-Widgets konfigurieren

Beliebte-Servicekatalogartikel-Widget

Liste von Servicekatalog -Artikeln, die Anwender häufig kaufen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Beliebte-Servicekatalogartikel-Widget

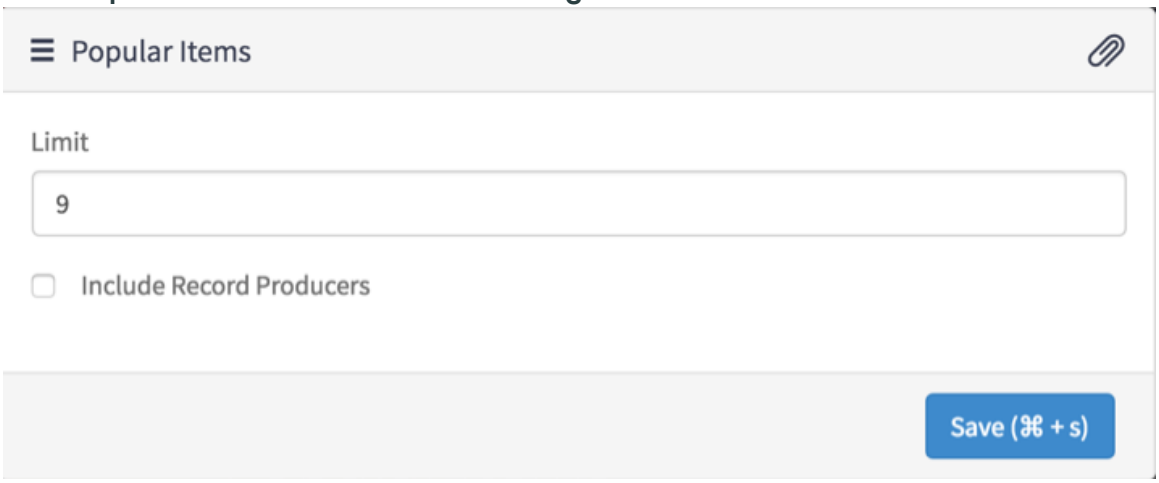


Sie können Bestellleitfäden im Widget „Beliebte Elemente des Servicekatalogs“ als eigenständige Anforderung anstelle von als Teil des Leitfadens bestellten Elementen anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen

Instanzoptionen für das Beliebte-Artikel-Widget



Instanzoptionen-Felder für Beliebte-Artikel-Widget

Feld	Beschreibung
Grenzwert	Maximale Anzahl der angezeigten beliebten Artikel. Der Standardwert ist 9.
Einbeziehen der Datensatzersteller	Enthält Anforderungen, die über Datensatzersteller erstellt wurden.

SC – Widget „Pakete speichern“.

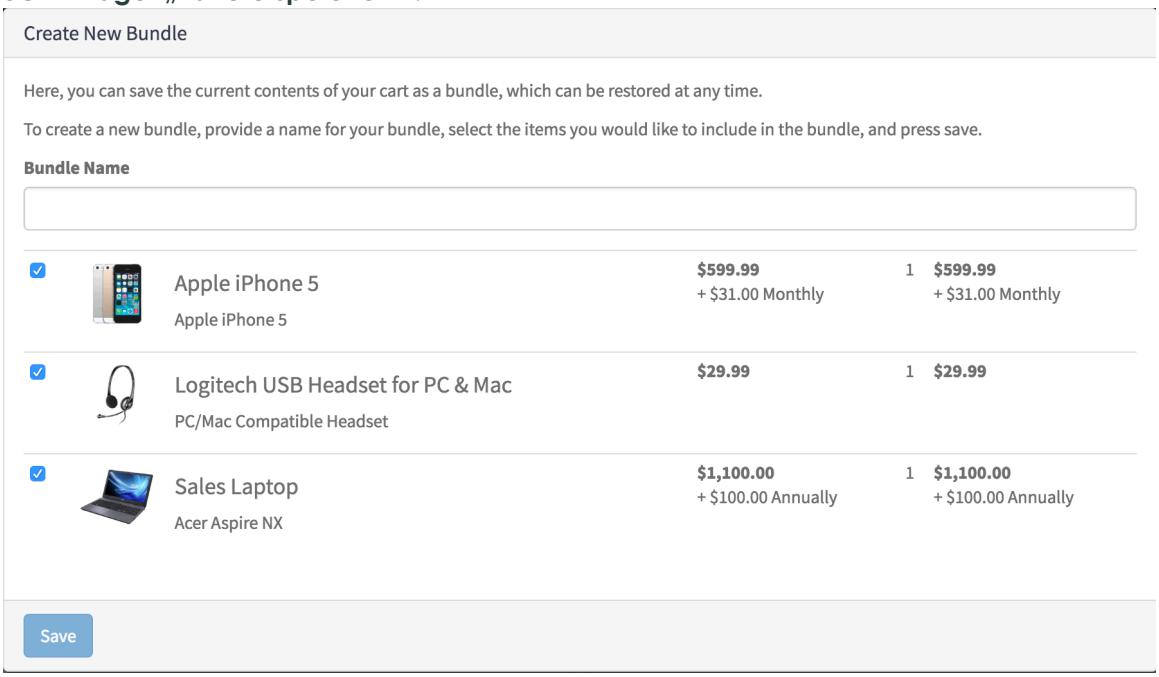
Mit dem Widget Gruppen speichern können Sie bestimmte Katalogelemente zur Wiederverwendung zusammen speichern. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das SC Gruppen speichern Widget ist im SC-Einkaufswagen eingebettet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SC – Widget „Pakete speichern“.



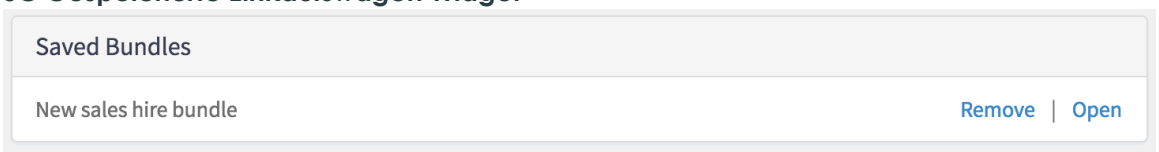
Instanzoptionen

Das Gruppe speichern Widget enthält keine Instanzoptionen.

SC-Widget „Gespeicherte Einkaufswagen“.

Das Widget Gespeicherte Einkaufswagen zeigt zuvor erstellte und gespeicherte Gruppen aus Servicekatalog. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

SC Gespeicherte Einkaufswagen Widget

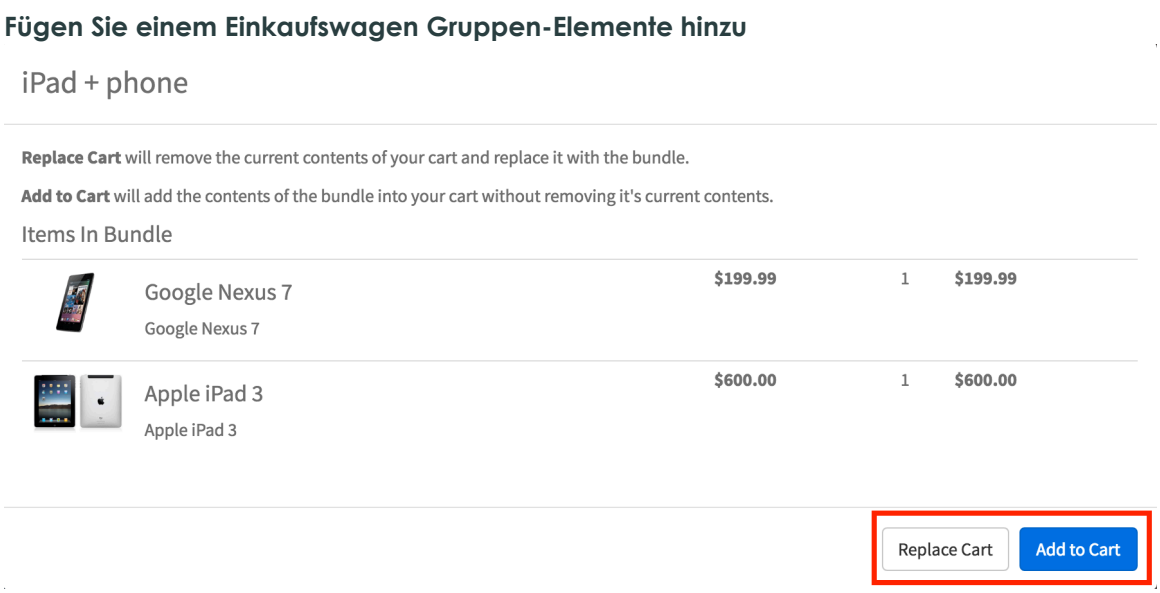


Wenn Sie einem Einkaufswagen eine vorhandene Warenkorbgruppe hinzufügen, haben Sie zwei Möglichkeiten: Sie können:

- Die Artikel im Warenkorb durch die Artikel der Gruppe ersetzen.
- Die Gruppe zusätzlich zu den übrigen Artikeln im Warenkorb hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Instanzoptionen

Das Gespeicherte Einkaufswagen Widget enthält keine Instanzoptionen.

SC Nach oben scrollen Widget

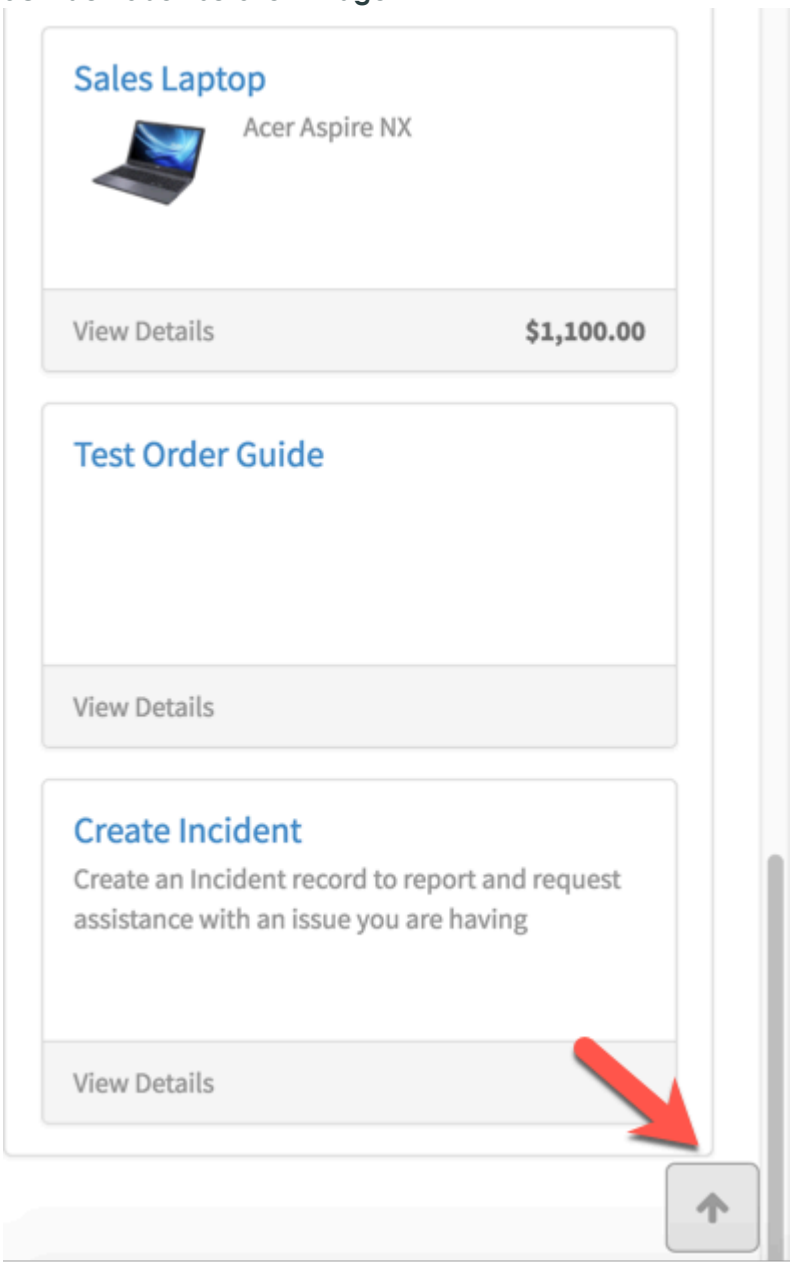
In der mobilen Ansicht Serviceportal können Sie mit dem SC-Widget „Nach oben scrollen“ (sc_scroll_to_top) zum oberen Bildschirmrand scrollen, nachdem Sie nach unten gescrollt haben. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Dieses Widget wird angezeigt, wenn Sie nach Erreichen einer bestimmten Bildschirmhöhe nach oben scrollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SC Nach oben scrollen Widget



Instanzoptionen

Verwenden Sie die Widget-Instanzoptionen, um die Einstellungen für das Widget SC Nach oben scrollen anzupassen. Um die Einstellungen für dieses Widget anzupassen, drücken Sie die Strg-Taste, klicken Sie auf das Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**.

Instanzoptionen für das SC Nach oben scrollen Widget

Höhe von oben (px)	Bildschirmhöhe, auf der das Widget angezeigt wird, wenn Sie nach oben scrollen.

SC-Einkaufswagen-Widget

Das mit Servicekatalogverwendete SC-Einkaufswagen-Widget (sc-shopping-cart-v2) speichert alle Ihre Bestellungen an einem zentralen Ort. Sie können dieses Basissystem-

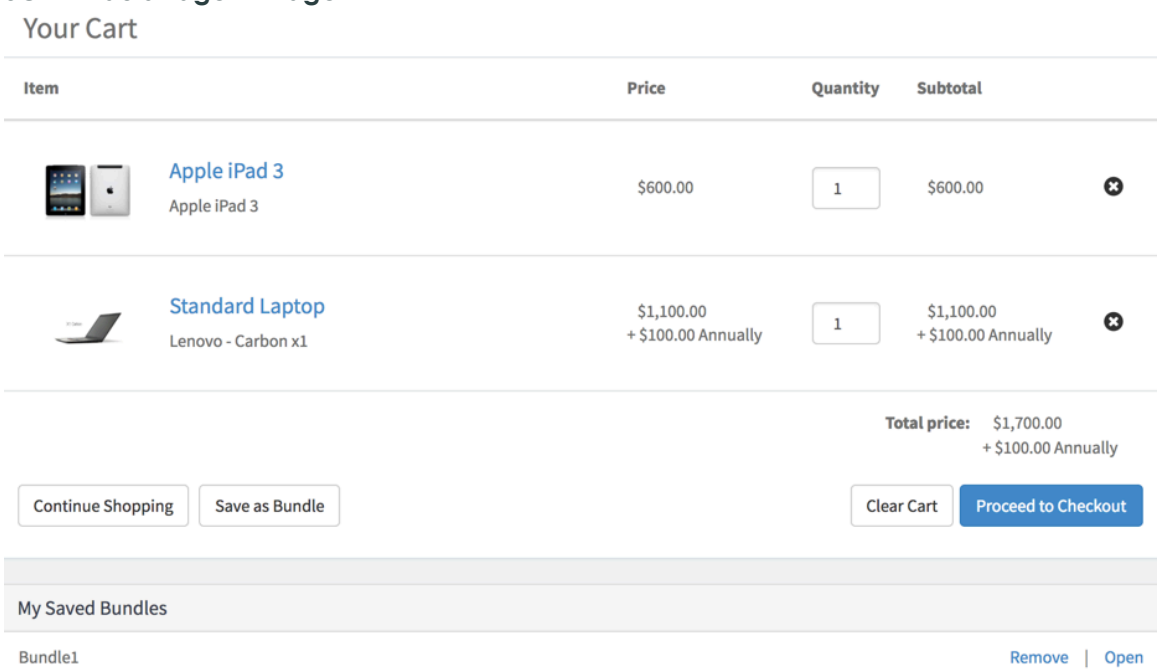
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Verwenden Sie das Warenkorb-Widget, um:

- Kontrollieren Sie die Anzahl der Artikel im Warenkorb.
- Elemente zu einem Einkaufswagen hinzufügen. Diese Informationen werden in der Tabelle sc_cart gespeichert.
- Legen Sie fest, für wen die Artikel angefordert werden.
- Speichern Sie bestimmte Elemente zusammen als Gruppe, die später erneut geladen werden kann. Sie können die Artikel im Einkaufswagen durch die gespeicherten Gruppen ersetzen oder Gruppen zu den Artikeln im Einkaufswagen hinzufügen.
- Entfernen Sie alle Artikel aus Ihrem Warenkorb.

SC-Einkaufswagen-Widget



Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen des Widgets, um die Einstellungen für das SC-Einkaufswagen-Widget anzupassen. Um die Einstellungen für dieses Widget anzupassen, drücken Sie die Strg-Taste, klicken Sie auf das Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**.

Instanzoptionen für das SC-Einkaufswagen-Widget

Feld	Beschreibung
Präsentation	
Bootstrap-Farbe	Farbschema für das Widget. Die Standardfarben werden vom Portaldesign festgelegt. Wenn Sie jedoch möchten, dass die Instanz eine bestimmte Farbe hat, wählen Sie die Option aus der Liste aus.
Verhalten	
Einkaufswagen-Vorlage	Geben Sie den Namen einer ng-Vorlage ein, die Sie verwenden möchten, um eine andere Vorlage für den Einkaufswagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen für das SC-Einkaufswagen-Widget (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	bereitzustellen. Standardmäßig werden zwei ng-Vorlagen bereitgestellt: `small_shopping_cart_v2.html` und `large_shopping_cart_v2.html`.
Automatische Einkaufswagen Aktualisierung	Aktualisiert den Einkaufswagen automatisch in allen Sitzungen.

Zugehörige Informationen

Katalogelemente zum Einkaufswagen hinzufügen

Aktivieren Sie das Einkaufswagen-Widget

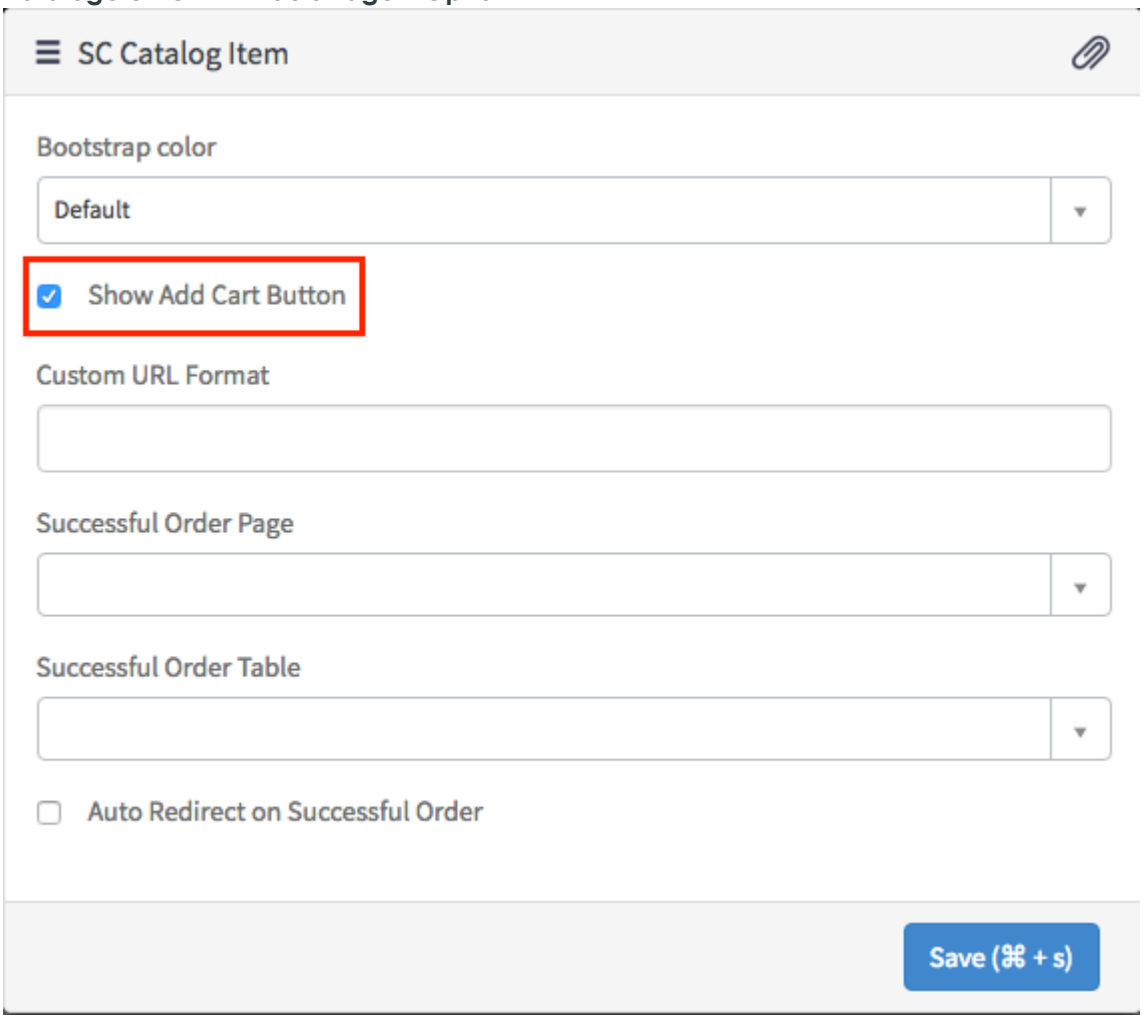
Das Einkaufswagen-Widget wird automatisch für Instanzen aktiviert, die auf Istanbul aktualisiert werden sollen. Es gibt jedoch mehrere Möglichkeiten, das Widget manuell zu aktivieren oder zu deaktivieren.

So aktivieren Sie den Warenkorb für ein Katalogelement:

1. Navigieren Sie im Service Portal zu einem Katalogelement des Servicekatalogs.
2. Um die Widget-Instanzoptionen zu öffnen, halten Sie beim Klick auf ein Katalogelement die STRG-Taste und die rechte Maustaste gleichzeitig gedrückt.
3. Zum Aktivieren oder Deaktivieren des Einkaufswagens für dieses bestimmte Katalogelement, aktivieren oder löschen Sie die Option **Schaltfläche „In den Einkaufswagen“ anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelement Einkaufswagen-Option



So aktivieren Sie den Einkaufswagen im Portalheader:

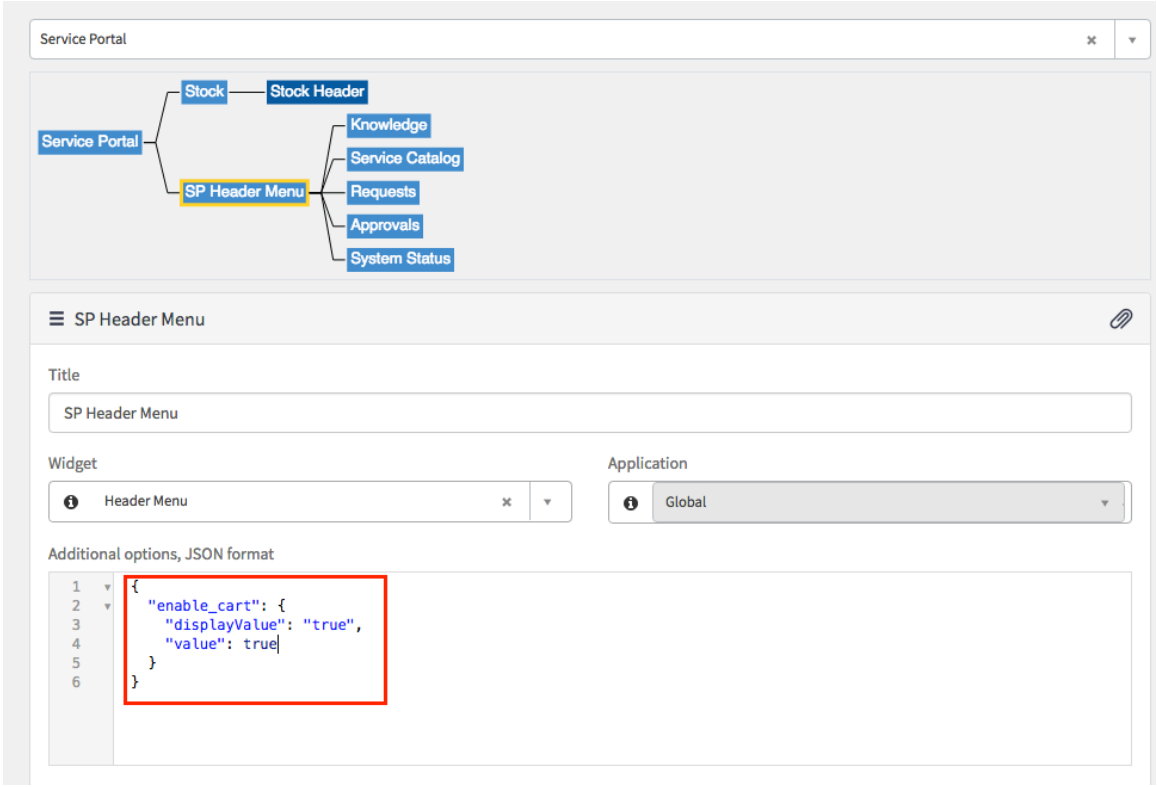
1. Wählen Sie auf der Service Portal-Konfigurationsseite den Portal-Editor aus.
2. Wählen Sie das SP-Headermenü in der Portalhierarchie aus.
3. Stellen Sie in dem Abschnitt **Zusätzliche Optionen** sicher, dass als Wert für den Einkaufswagen **true** (wahr) ausgewählt ist.

```
{
 "enable_cart": {
  "displayValue": "true",
  "value": true
 }
}
```

Um den Warenkorb ausblenden, wählen Sie den Wert **false** (falsch) aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einkaufswagen im Headermenü



Aktivieren Sie automatische Updates für den Einkaufswagen

Aktualisiert den Einkaufswagen automatisch in allen Sitzungen, wenn Anwender Änderungen auf mehreren Registerkarten und Plattformen vornehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Banner auf **Einkaufswagen**.
3. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie auf das Wunschlisten-Widget, und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Einkaufswagen automatisch aktualisieren,** und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Führen Sie diese Schritte nur für Upgrade-Kunden aus.

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**.

   b. Klicken Sie im Banner auf **Portale**.

   c. Stellen Sie sicher, dass in der Liste **Serviceportal** ausgewählt ist.

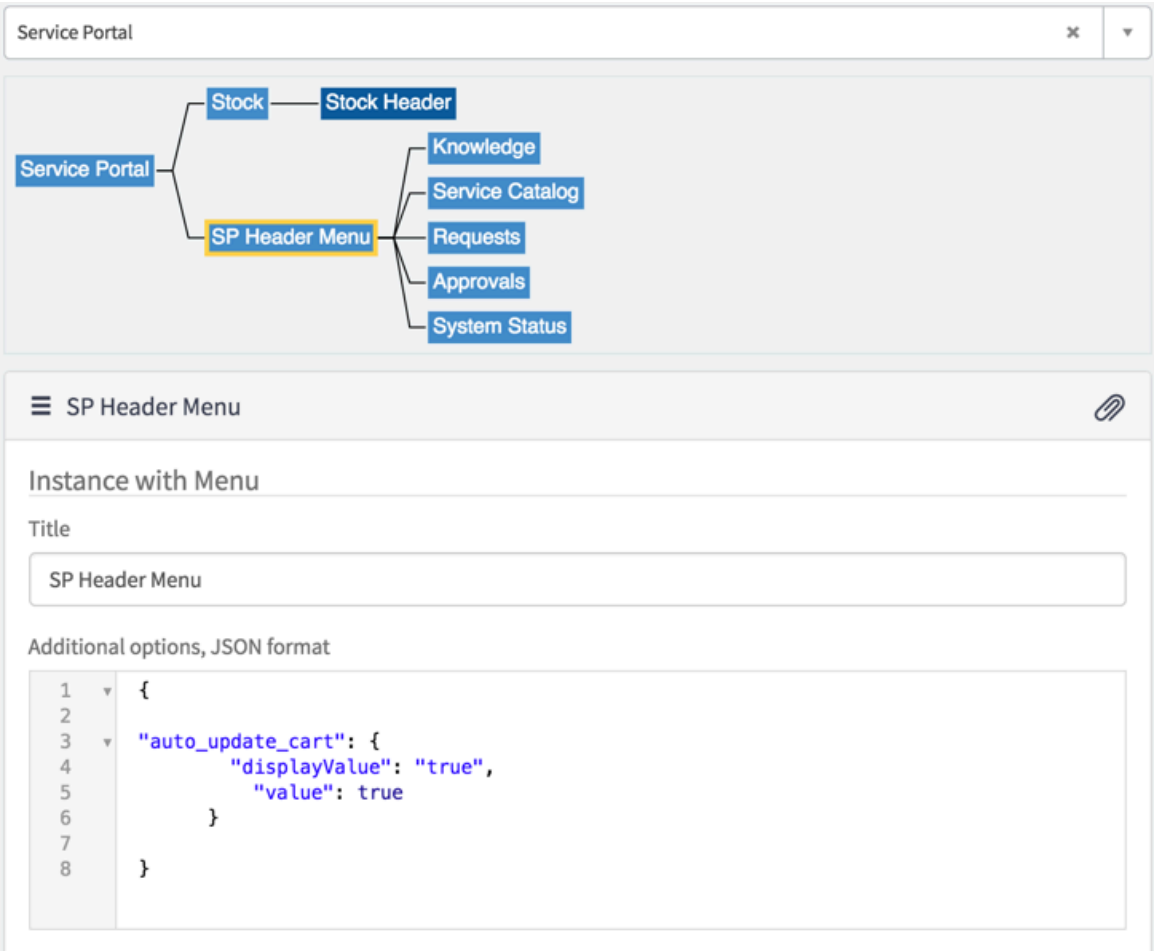
   d. Wählen Sie im Portalhierarchiediagramm **SP Headermenü**aus.

   e. In dem Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** setzen Sie den Wert `auto_update_cart` auf **true** (wahr).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"auto_update_cart": {
        "displayValue": "true",
          "value": true}
```

Automatische Aktualisierung des Einkaufswagens



SP-Variableneditor-Widget

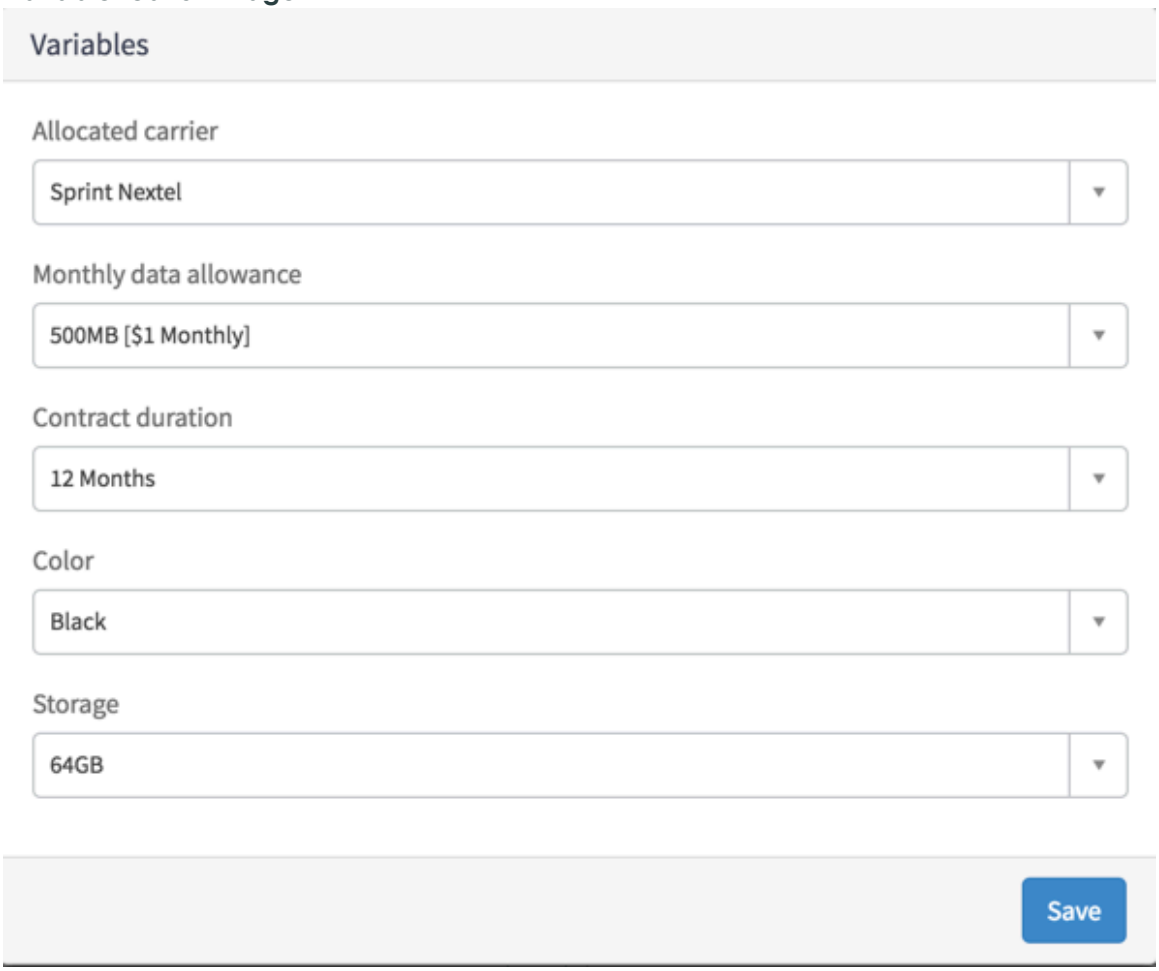
Mit dem Widget „Variableneditor“ können Sie die Spezifikationen ändern, die Sie für ein Element in Servicekatalogausgewählt haben. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Sie können das Variableneditor-Widget in das Warenkorb-Widget einbetten, damit Benutzer ihre Artikel im Einkaufswagen bearbeiten und Änderungen daran vornehmen können. Die im Widget enthaltenen Optionen werden vom jeweiligen Katalogelement und den dafür konfigurierten Variablen bestimmt.

Weitere Informationen zu den in Serviceportalverfügbaren Servicekatalogvariablen finden Sie unter Servicekatalog-Variablentypen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variableneditor-Widget



Instanzoptionen

Das Variableneditor-Widget ist im Warenkorb-Widget enthalten. Daher sind keine Instanzoptionen enthalten.

SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget

Nutzen Sie dieses Widget, um Katalogelemente oder Datensatzersteller zur Ansicht auf Ihre Wunschliste zu setzen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Wenn die Wunschliste für den Servicekatalog aktiviert ist, steht das SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget (sc_wishlist_cart) im Service Portal zur Verfügung. Sobald es aktiviert ist, stehen die folgenden Optionen zur Verfügung:

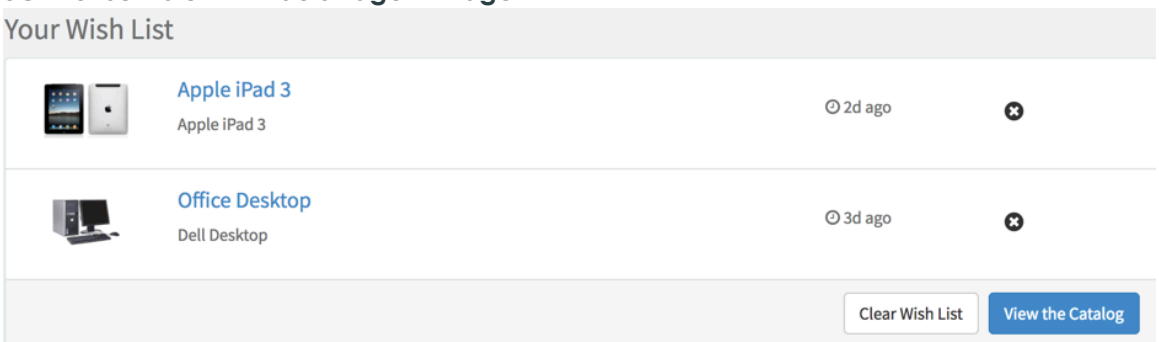
- Die Menüoption **Wunschliste** in der Hauptnavigationsleiste.
- Die Schaltfläche **Zur Wunschliste hinzufügen** im Bestell-Widget für Katalogelemente und Datensatzersteller.
- Eine Wunschliste-Detailseite, auf der alle Elemente auf der **Wunschliste** angezeigt werden.

Auf der Seite mit den Wunschliste-Details können Sie Katalogelemente ansehen oder löschen, die Wunschliste leeren oder zur Startseite des Servicekatalogs navigieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget



Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um die Einstellungen für das SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget anzupassen. Um die Einstellungen für dieses Widget anzupassen, drücken Sie die Strg-Taste, klicken Sie auf das Widget und wählen Sie **Instanzoptionen**.

Instanzoptionen für das SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget

Feld	Beschreibung
Wunschliste automatisch aktualisieren	Aktualisiert die Wunschliste für alle Sitzungen automatisch.

Zugehörige Informationen

Einen Artikel zur Wunschliste im Service Portal hinzufügen

Aktivieren Sie das SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget im Service Portal

Fügen Sie der Wunschliste Katalogelemente oder Datensatzersteller hinzu, nachdem Sie die Wunschliste aktiviert haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Kataloge verwalten**.
2. Wählen Sie in der Liste „Kataloge “ **Servicekatalog**aus.
3. Aktivieren Sie im Katalogformular das Kontrollkästchen **Wunschliste aktivieren**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Menüoption **Wunschliste** wird im Banner des Serviceportals angezeigt.

   Hinweis: Die Eigenschaft **Über „sc_layout“ gesteuerte Einkaufswagenmakros verwenden (Standard: Wahr)** (`glide.sc.use_cart_layouts`) muss auf Wahr festgelegt sein, um die Wunschliste zu aktivieren.

4. Um die Menüoption **„Wunschliste“** im Banner des Serviceportals zu aktivieren, führen Sie diese zusätzlichen Schritte nur für Upgrade-Kunden aus.

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**.

   b. Klicken Sie im Banner auf **Portale**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

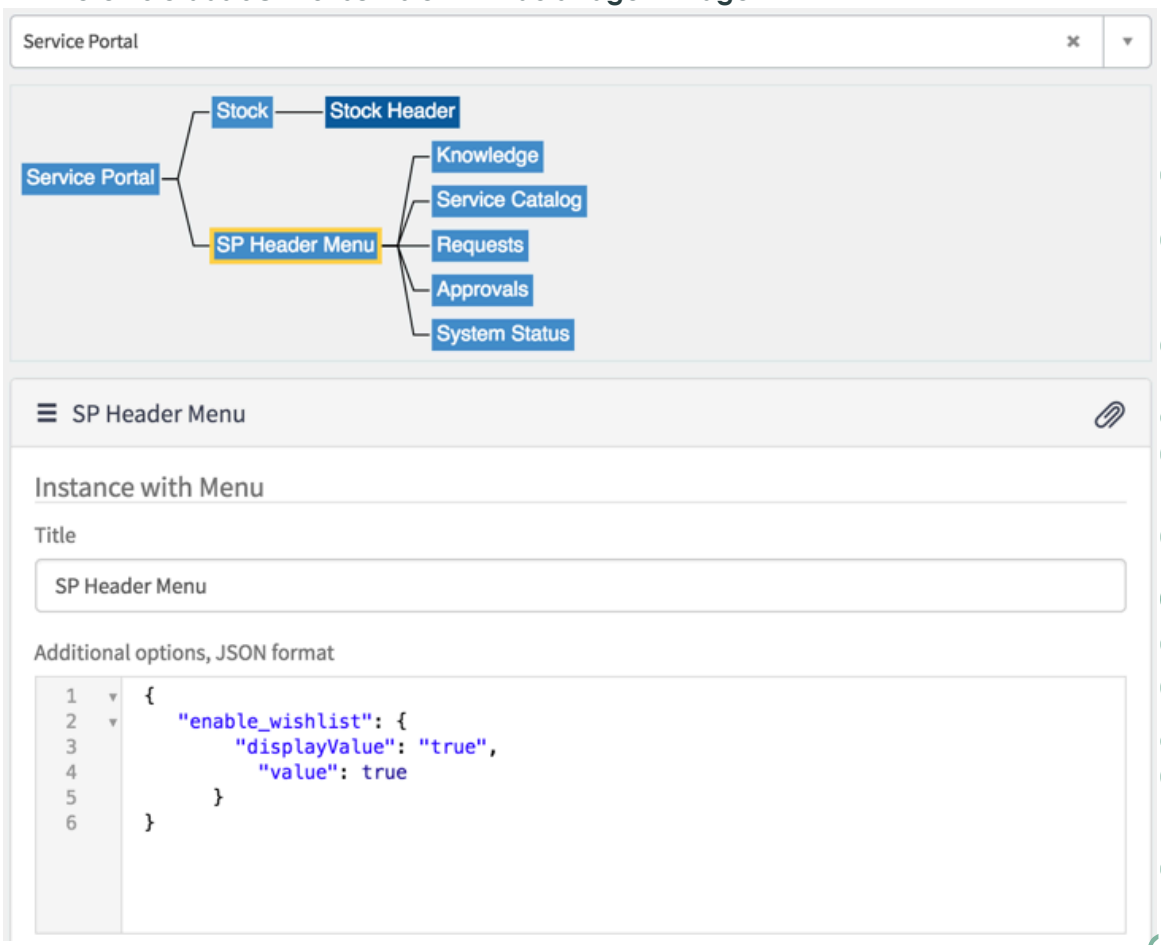
c. Stellen Sie sicher, dass in der Liste **Serviceportal** ausgewählt ist.

d. Wählen Sie im Portalhierarchiediagramm **SP Headermenü**aus.

e. In dem Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** setzen Sie den Wert `enable_wishlist` auf **true** (wahr).

```
"enable_wishlist": {
        "displayValue": "true",
          "value": true}
```

Aktivieren Sie das SC-Wunschlisten-Einkaufswagen-Widget



5. Aktivieren Sie das Symbol „Zu Wunschliste hinzufügen“ ( ) im Bestell-Widget eines Katalogelements oder Datensatzerstellers:

a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Service Portal Homepage** > **Etwas bestellen**.
Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.

b. Klicken Sie auf eines der verfügbaren Katalogelemente.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie auf ein Katalogelement-Widget, und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.

d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Schaltflächen zum Hinzufügen/Aktualisieren der Wunschliste anzeigen**, und klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Aktualisierung der Wunschliste aktivieren

Aktualisiert die Wunschliste automatisch mit anwenderspezifischen Änderungen von mehreren Registerkarten und Plattformen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**.
   Die Startseite des Service Portals wird angezeigt.
2. Greifen Sie auf die Wunschliste zu.
3. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie auf das Wunschlisten-Widget, und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wunschliste automatisch aktualisieren**, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Führen Sie diese zusätzlichen Schritte nur für Upgrade-Kunden aus.

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**.

   b. Wählen Sie im Banner **Portale**aus.

   c. Stellen Sie sicher, dass in der Liste **Serviceportal** ausgewählt ist.

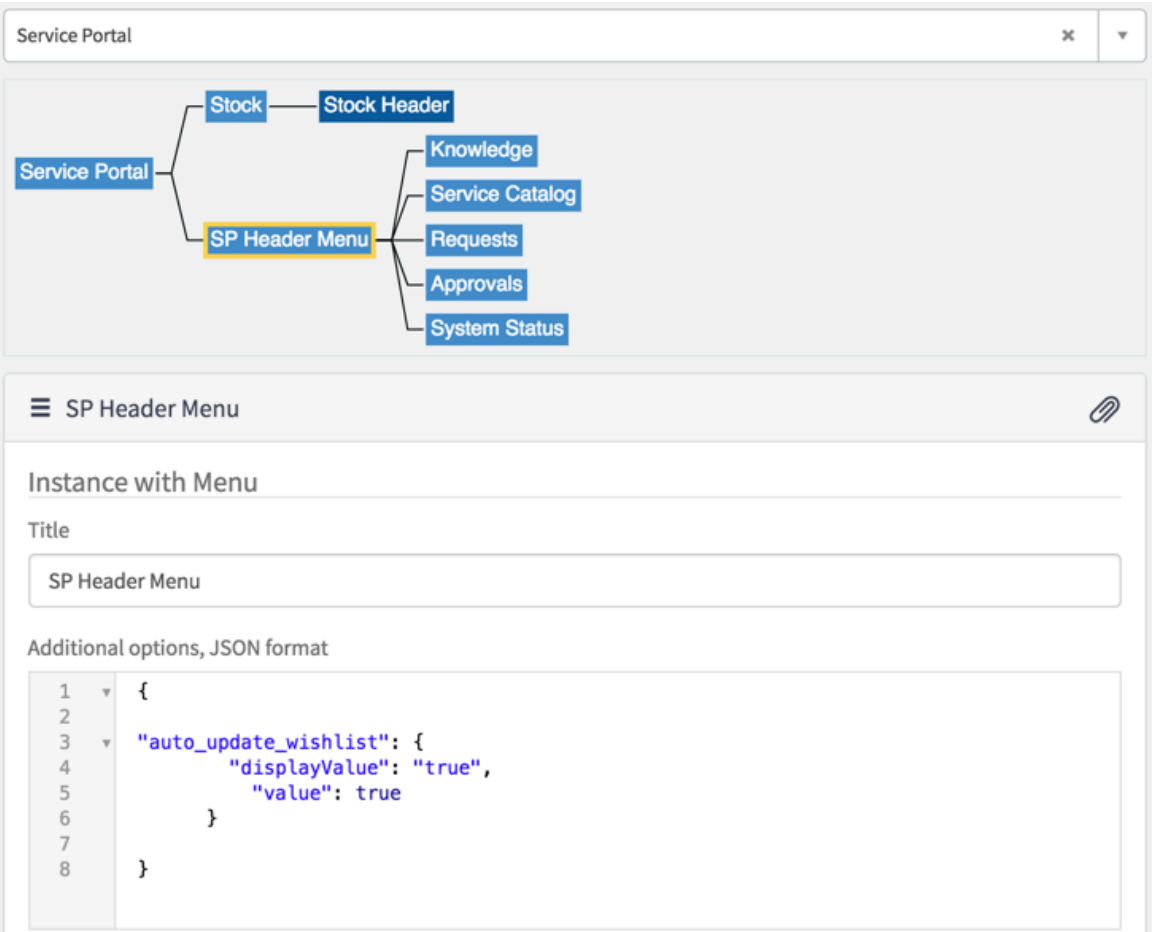
   d. Wählen Sie im Portalhierarchiediagramm **SP Headermenü**aus.

   e. In dem Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** setzen Sie den Wert `auto_update_wishlist` auf **true** (wahr).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
"auto_update_wishlist": {
        "displayValue": "true",
          "value": true}
```

Automatische Aktualisierungen der Wunschliste



Service Portal Konfigurationsseite-Widgets

Serviceportal verwendet Widgets zur Konfiguration. Wenn Sie eine Seite oder ein Widget für ein Portal auf der Serviceportal Konfigurationsseite konfigurieren, verwenden Sie hierfür Serviceportal Widgets.

Serviceportal Konfigurations-Widgets sind nur intern und können nicht erweitert werden.

Konfigurationsseiten-Widgets sind Bestandteil des Serviceportal Konfigurationsseiten-Plugins [com.glide.service-portal.config], das automatisch aktiviert wird, wenn Sie das Serviceportal Enterprise Service Management-Plugin [com.glide.service-portal.esm] aktivieren.

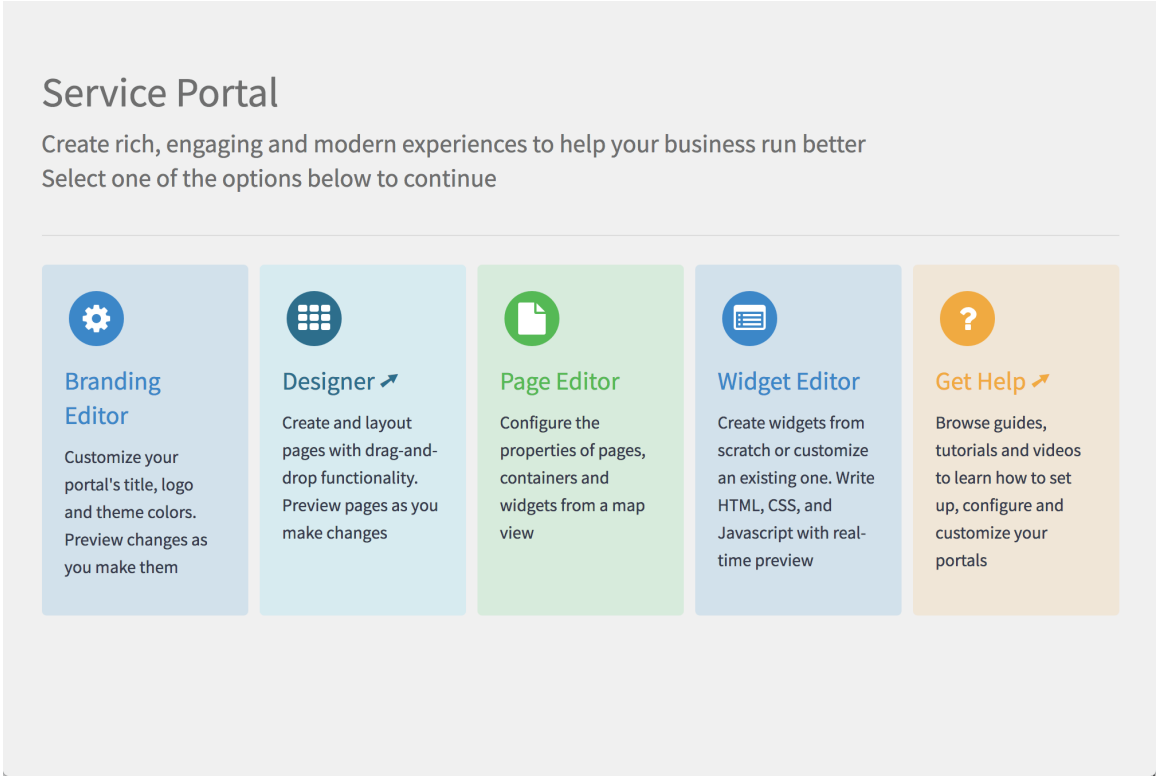
Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration** um diese Widgets in Aktion anzuzeigen.

Widget „Serviceportal-Konfigurationsübersicht“.

Das Service Portal Konfigurationsübersichts-Widget ist das Widget, das auf der Homepage von sp_config angezeigt wird. Verwenden Sie dieses Widget, um durch die Service Portal-Konfigurationen zu navigieren. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Serviceportal-Konfigurationsübersicht“.

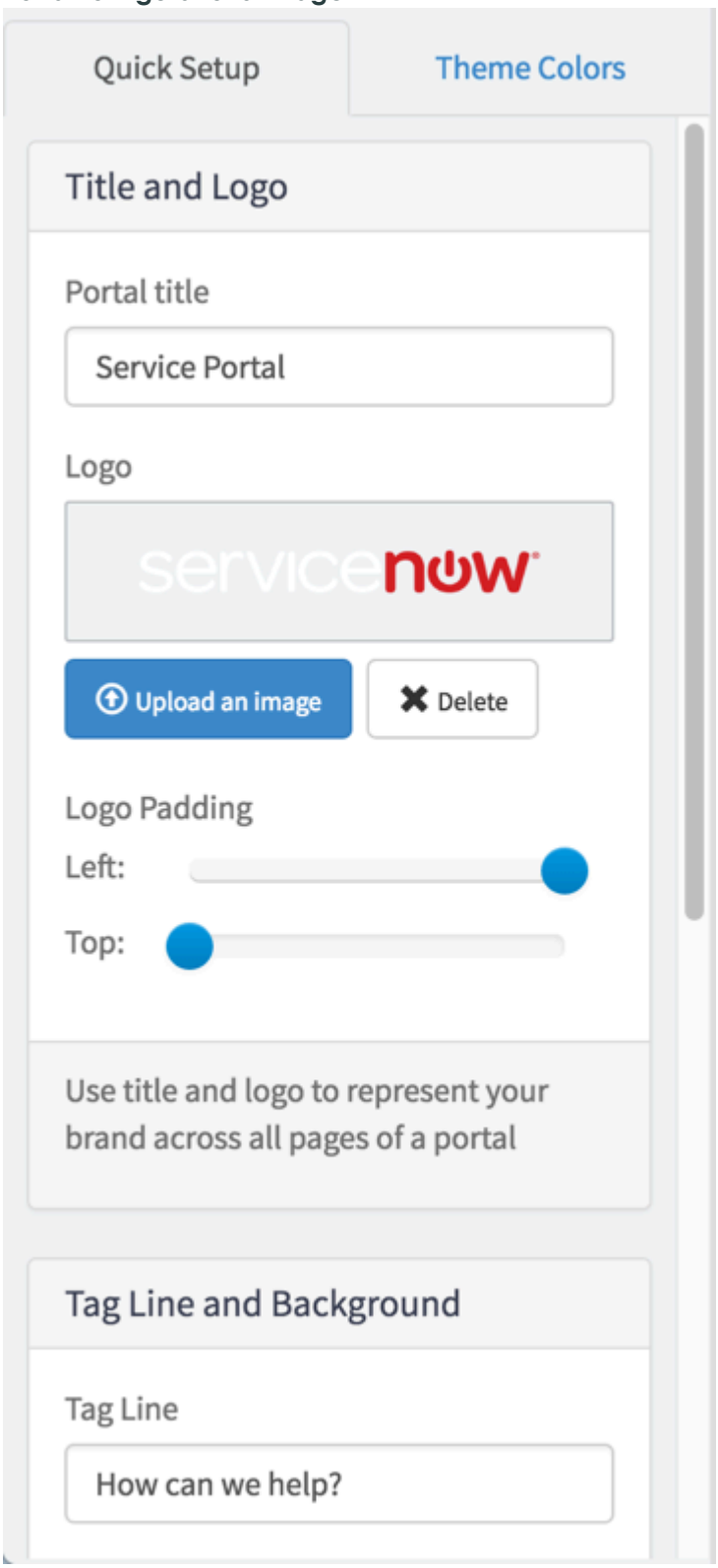


Portalkonfigurations-Widget

Das Portalkonfigurations-Widget ist der linke Bereich des Branding-Editors, mit dem Sie Themen für Ihr Portal konfigurieren können. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portalkonfigurations-Widget



SP-Seitenkarten-Widget

Das Seitenkarten-Widget zeigt im Seiteneditor alle Seiten des Service Portals in einer Baumstruktur an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

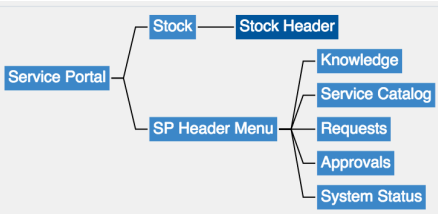
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SP-Seitenkarten-Widget

Karten-Widget für SP-Portal

Das Portalkarte-Widget zeigt Ihr Portal in einer Baumstruktur an.

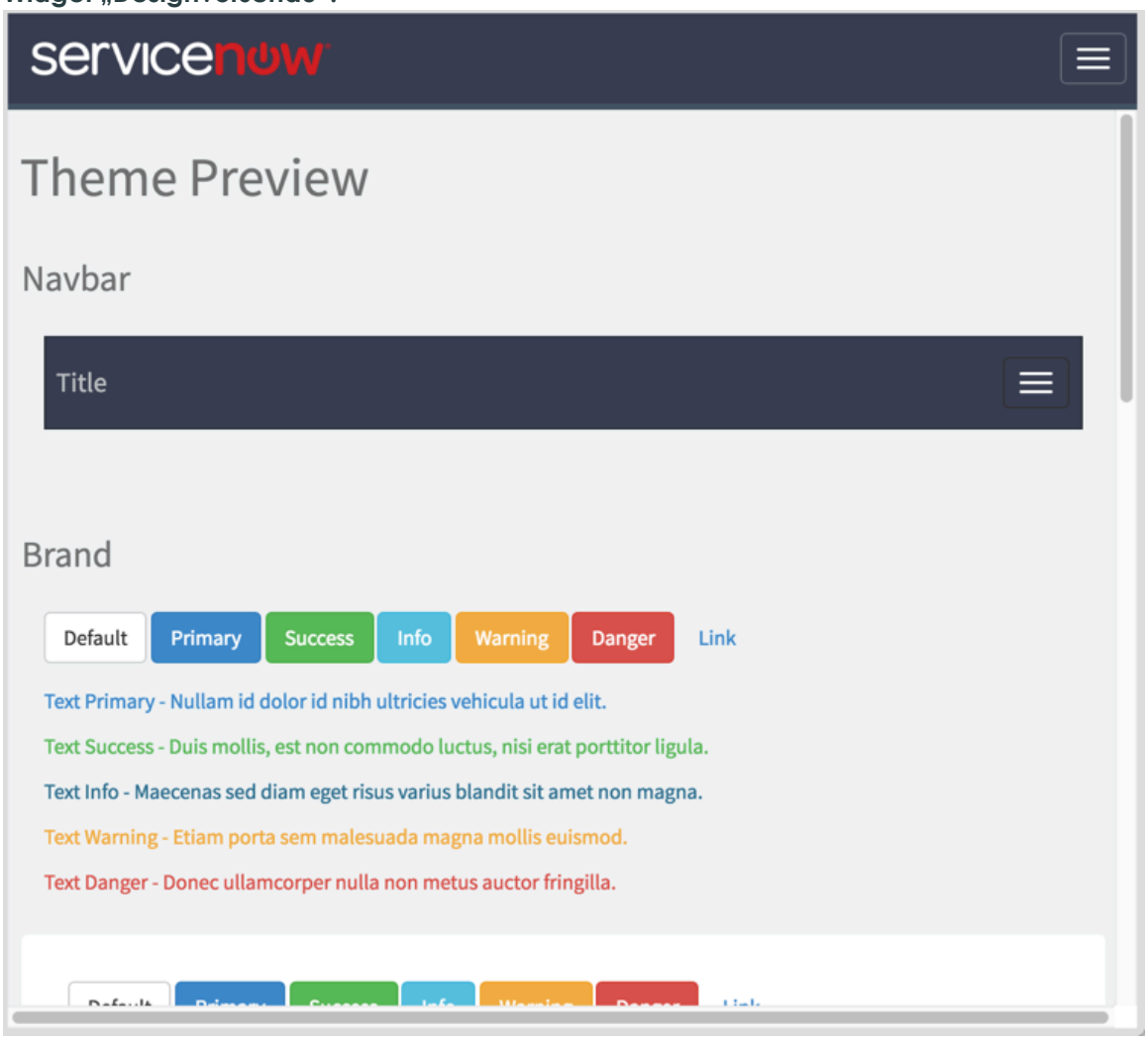
Karten-Widget für SP-Portal



Widget „Designvorschau“.

Das Widget „Designvorschau“ wird im Branding-Editor angezeigt und ermöglicht Ihnen die Anzeige aller Designänderungen, die Sie an Ihrem Portal vornehmen. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „Designvorschau“.



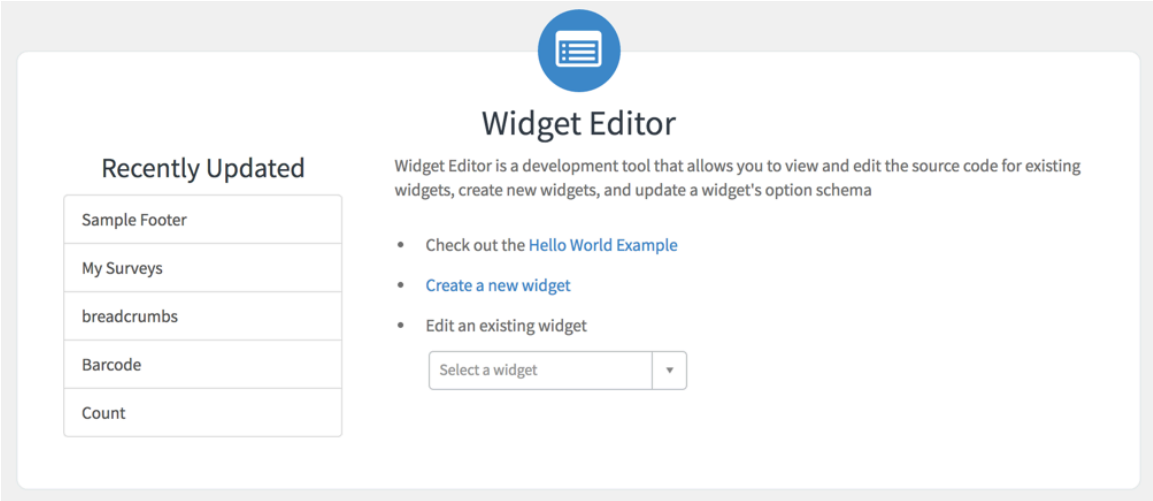
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Bearbeitungsbereich“ für Widgets

Der Widget-Bearbeitungsbereich wird auf der Hauptseite des Widget-Editors in der Serviceportal-Konfiguration (**Alle** > **Service Portal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Widget-Editor**) an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Verwenden Sie das Bearbeitungsfeld-Widget, um kürzlich aktualisierte Widgets anzusehen, ein Widget zu erstellen oder ein vorhandenes Widget anzusehen.

Widget „Bearbeitungsbereich“



Service Portal Servicestatus-Widgets

Verwenden Sie die Servicestatus-Widgets, um Ihren Endbenutzern aktuelle, geplante und zurückliegende Ausfälle von Geschäftsservices anzuzeigen.

Die Servicekatalog-Widgets sind Teil des Plugins Service Portal Servicestatus [com.glide.service-portal.service-status], das automatisch mit dem Plugin Service Portal für Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm] aktiviert wird.

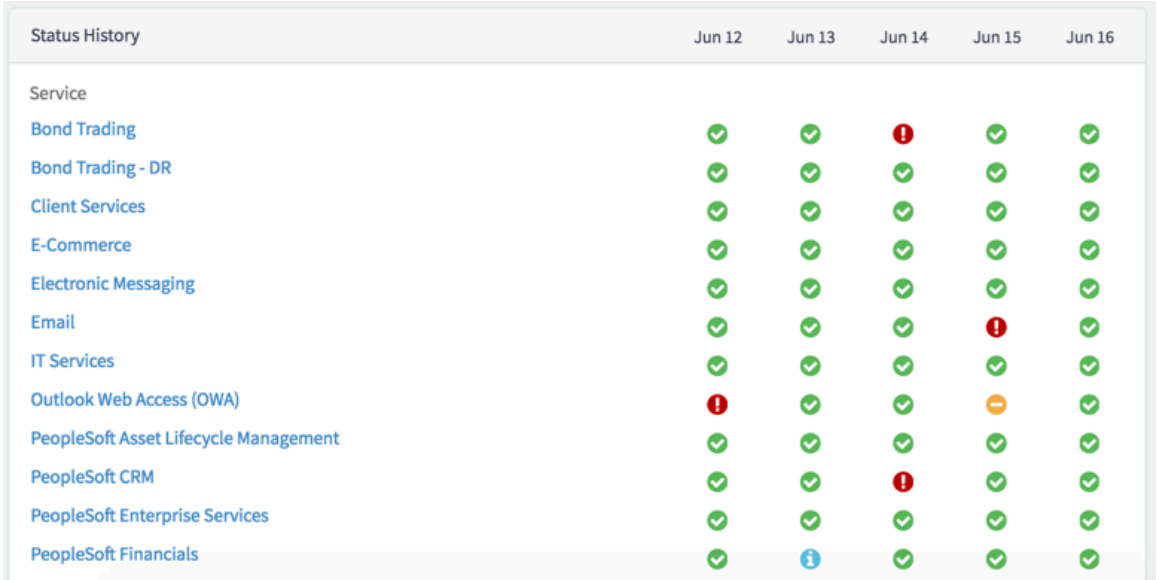
Business-Service-Status-Widget

Ansicht, wie Services auf Ihrem System ausgeführt werden. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Geschäftsservice-Status-Widget ruft Informationen aus der Tabelle cmdb_ci_service ab. Sie können den Ursprung der Daten in einer geklonten Version des Widgets ändern, indem Sie die Einstellungen im Widget-Server-Skript anpassen.

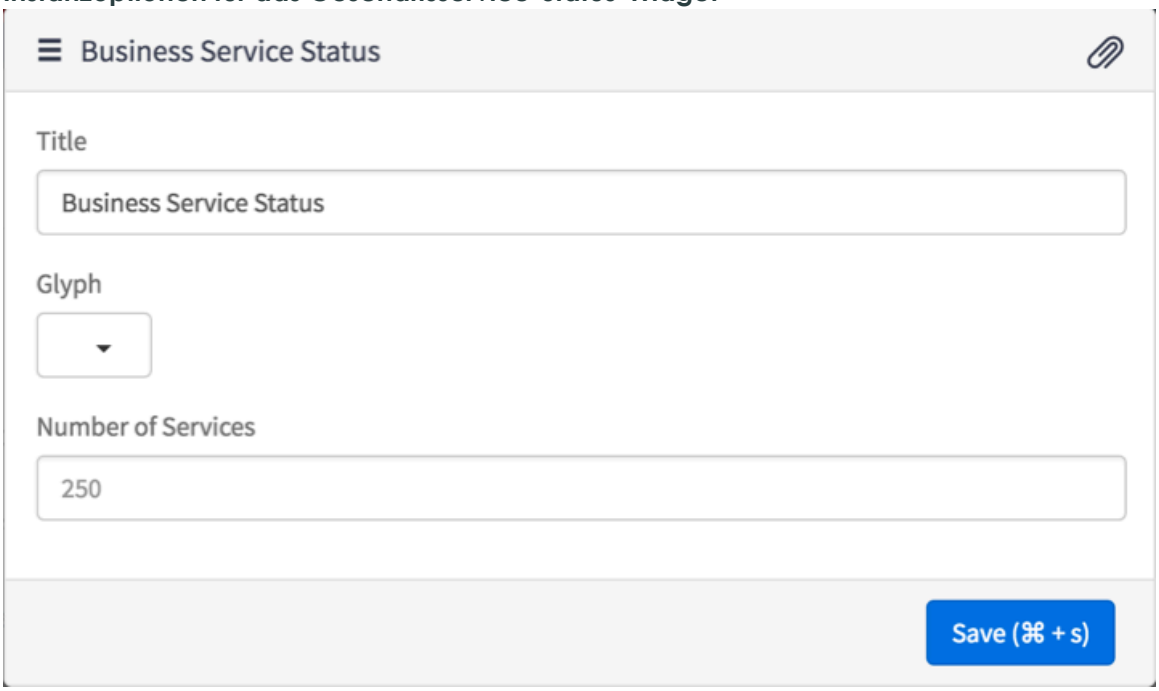
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Service-Status-Widget



Instanzoptionen

Instanzoptionen für das Geschäftsservice-Status-Widget



Instanzoptionen-Felder

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Widgets. Dies wird nur im Header für die Widget-Instanzoptionen angezeigt. Es ist nicht für den Benutzer gedacht. Um den Titel für die Liste der Services zu ändern, klonen Sie den Widget-HTML-Code und bearbeiten Sie ihn.
Glyphe	Symbol für das Widget. Dies ist nicht für den Benutzer gedacht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen-Felder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anzahl der Services	Die Anzahl der im Widget angezeigten Services. Der Standardwert ist 250.

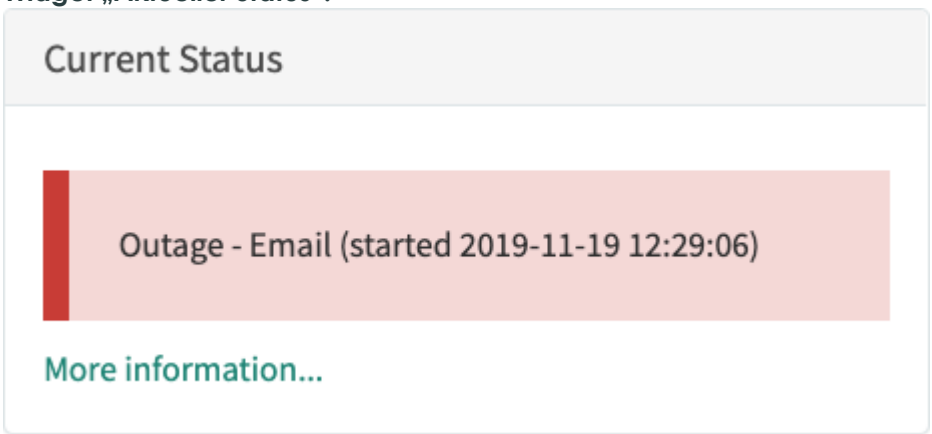
Widget „Aktueller Status“.

Das Widget „Aktueller Status“ zeigt alle im System gemeldeten Probleme an. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Widget „Aktueller Status“ prüft die Tabelle „Ausfälle“ [cmdb_ci_outage], um zu sehen, ob im System Ausfälle auftreten.

Serviceverantwortliche und Service Desk-Manager melden geplante oder ungeplante Ausfälle, indem sie Ausfalldatensätze erstellen. Jeder Ausfalldatensatz enthält Felder **„Beginn“** und **„Ende“,** um die Dauer des Ausfalls anzugeben. Wenn die **Endzeit** später oder leer ist, ist der Ausfall noch nicht abgeschlossen. Das Widget „Aktueller Status“ zeigt alle laufenden Ausfälle an.

Widget „Aktueller Status“.



Unter „Aktueller Status“ werden Ausfälle nur für Services angezeigt, die in der Tabelle „Services“ [cmdb_ci_service] nachverfolgt werden.

Instanzoptionen

Verwenden Sie die Instanzoptionen, um das Widget „Aktueller Status“ für eine Portalseite zu konfigurieren.

Feld	Beschreibung
Details zu Nichtverfügbarkeiten anzeigen	Option zum Anzeigen von Details aus dem Ausfall-Datensatz [cmdb_ci_outage].
Eigenständig	Option zum Entfernen erklärender Informationen. Diese Option fügt auch einen Link zu weiteren Informationen hinzu.

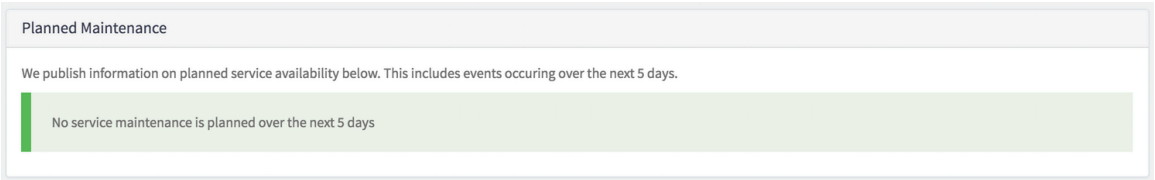
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Geplante Wartung“

Beschreibt eine geplante Systemwartung. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Das Widget bezieht Informationen aus der Tabelle cmdb_ci_outage. Jede geplante Wartung innerhalb der folgenden fünf Tage wird im Widget „Geplante Wartung“ angezeigt.

Widget „Geplante Wartung“



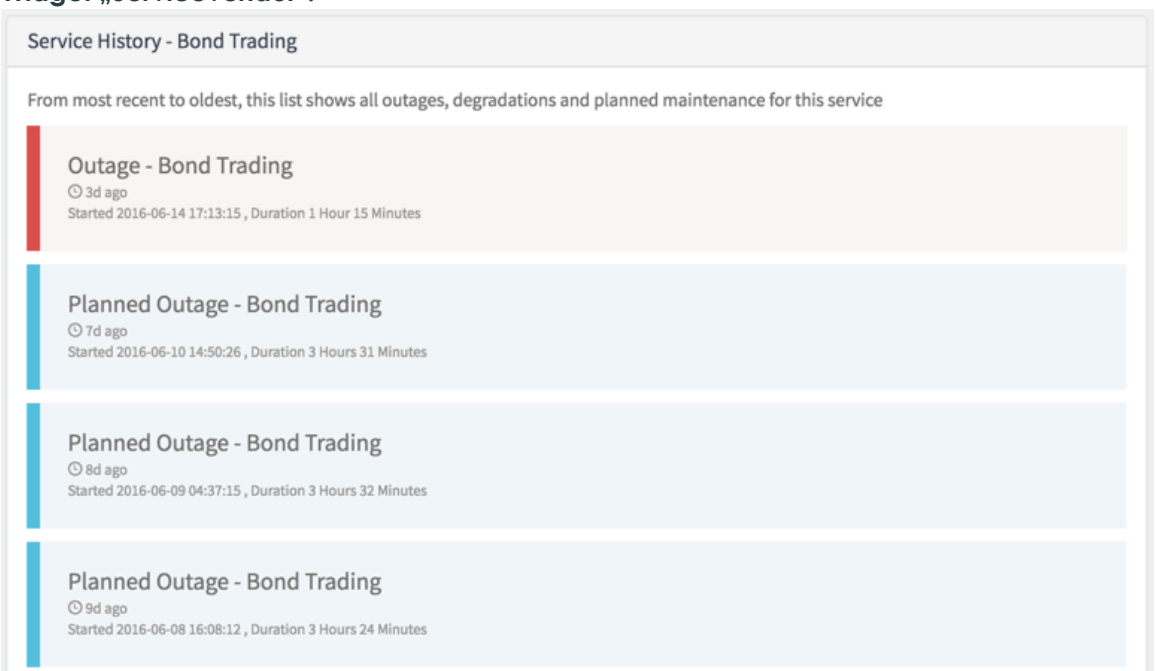
Instanzoptionen

Das Geplante Wartung Widget enthält keine Instanzoptionen.

Widget „Serviceverlauf“.

Zeigt den Statusverlauf zum Status eines bestimmten Services an. Wenn beispielsweise das Widget für den Anleihehandel eine Historie geplanter Ausfälle oder Verschlechterungen aufweist, zeigt das Widget diese mit einem unterschiedlichen Farbschema an, um die Ausfallsarten zu unterscheiden. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „Serviceverlauf“.



Instanzoptionen

Das Serviceverlauf-Widget enthält keine Instanzoptionen.

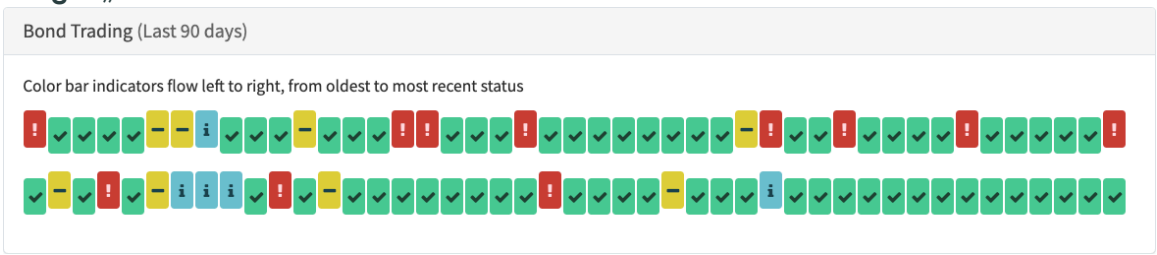
Widget „Servicestatus“.

Das Servicestatus-Widget bietet eine visuelle Darstellung der Serviceverfügbarkeit in den letzten drei Monaten. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Widget „Servicestatus“ zeigt den Verlauf der Serviceverfügbarkeit für einen Service aus der Tabelle „Services“ [cmdb_ci_service] an. Anhand der Seiten-URL bestimmt das Widget, welcher Service dargestellt werden soll.

Widget „Servicestatus“.



Jede Pille steht für einen Tag. Jede Farbe entspricht einem Typ der Serviceverfügbarkeit. Um zusätzliche Details anzuzeigen, wenn Sie den Mauszeiger über eine Pille bewegen, z. B. die Aufgabennummer oder eine Kurzbeschreibung, müssen Sie das Widget klonen und das Serverskript bearbeiten.

Farbe	Serviceverfügbarkeit
Grün	Keine Probleme
Blau	Geplante Wartung
Gelb	Serviceverschlechterung
Rot	Ausfall

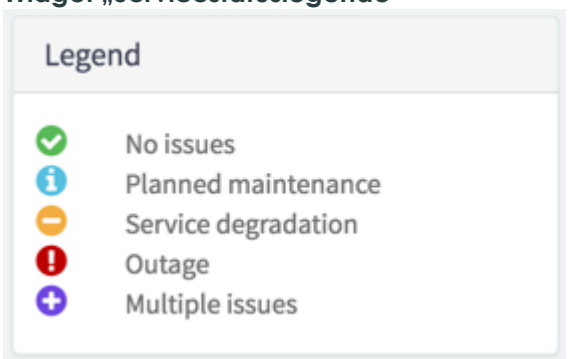
Instanzoptionen

Das Servicestatus-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Widget „Servicestatuslegende“

Verwenden Sie es gleichzeitig mit dem Statusverlaufs-Widget, um anzuzeigen, was die Symbole im Statusverlaufs-Widget bedeuten. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „Servicestatuslegende“



Instanzoptionen

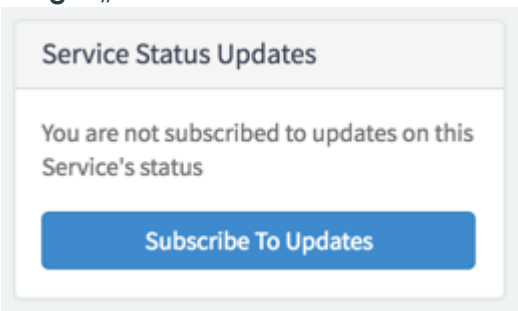
Das Servicestatuslegende-Widget enthält keine Instanzoptionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Servicestatusabonnement“.

Wird in Verbindung mit dem Servicestatus-Widget verwendet. Können Benutzer abonnieren, um Updates zum Servicestatus zu erhalten. Sie können dieses Basissystem-Widget unverändert in Ihrem Portal verwenden oder es klonen, um es an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Widget „Servicestatusabonnement“.



Instanzoptionen

Das Servicestatusabonnement-Widget enthält keine Instanzoptionen.

Suche in einem -Portal konfigurieren

Serviceportal zeigt Suchergebnisdaten in einem Widget auf der Suchseite an. Um Daten in Serviceportaldurchsuchbar zu machen, können Sie Daten aus einer einzelnen Tabelle in Ihrer Instanz ServiceNow, aus mehreren Tabellen ServiceNow oder von einer externen Website abrufen.

Suchmaschinen

KI-Suche

KI-Suche bietet eine moderne Suchmaschine für Verbraucher, die schneller und hilfreicher ist als die veraltete Suchmaschine Zing. Portalbenutzer können mit Funktionen wie der automatischen Vervollständigung von Suchabfragen, Unterstützung für natürliche Sprache und Tippfehlerbehandlung Antworten schneller und einfacher finden. KI-Suche wird nur im Serviceportal, im Mitarbeiter-Center (ESC), im Verbraucherserviceportal und im Kundenserviceportal unterstützt. Anwenderdefinierte Portale müssen auf Basis einer Baseline eines dieser Portale erstellt werden, um über die Fähigkeit „KI-Suche“ zu verfügen.

Zing

Zing ist die veraltete Textindizierungs- und Suchmaschine, die ursprünglich von Serviceportalverwendet wurde. Einige Portale verwenden diese Suchmaschine weiterhin standardmäßig.

Analysen und Vorschläge durchsuchen

Generieren Zeigen Sie relevante Suchvorschläge für Ihre Benutzer an und überwachen Sie Suchanalysen, um zu verstehen, was Ihre Benutzer suchen und ob sie finden, was sie benötigen. Suchvorschläge sind eine Now Platform-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge .

Generieren Sie Vorschläge aus anwenderdefinierten Widgets

Standardmäßig erfassen die Tabellen „Suchereignisse“ [sys_search_event] und „Suchquellenereignisse“ [sys_search_source_event] Suchdaten aus Such-Widgets des Basissystems. Um Suchanalysen aus anwenderdefinierten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceportal Such-Widgets zu generieren, verwenden Sie die GlideSPSearchAnalytics-API. Weitere Informationen finden Sie unter GlideSPSearchAnalytics .

Leistungsempfehlungen

Befolgen Sie diese Empfehlungen, um Leistungsverschlechterungen zu vermeiden und eine schnelle Suche für Endbenutzer sicherzustellen.

- Begrenzen Sie die Suchquellen, wenn möglich, um nur die erforderliche Abfrage auszuführen. Wenn eine Suche zum Beispiel nur aktive Incidents zurückgeben muss, fügen Sie der Suchquellenmenge eine Bedingung hinzu, die auf **[Aktiv] [ist] [true]** eingestellt ist. Eine Suche, die nur aktive Incidents abfragt, ist schneller als eine Suche, die alle Datensätze in der Incident-Tabelle abfragt.
- Erstellen Sie Facettenelemente und zugeordnete Abfragen mit maximal 30 Filterelementen. Testen Sie jede Suchquelle mit einer Reihe von Schlüsselwörtern als Benutzer mit geringen Berechtigungen, um dies zu überprüfen.

Hinweis: Serviceportal Suchergebnisse werden nur als Text angezeigt. HTML-Tags, Bilder und Formatierungen werden in den Suchergebnissen nicht angezeigt.

KI-Suche in Serviceportal

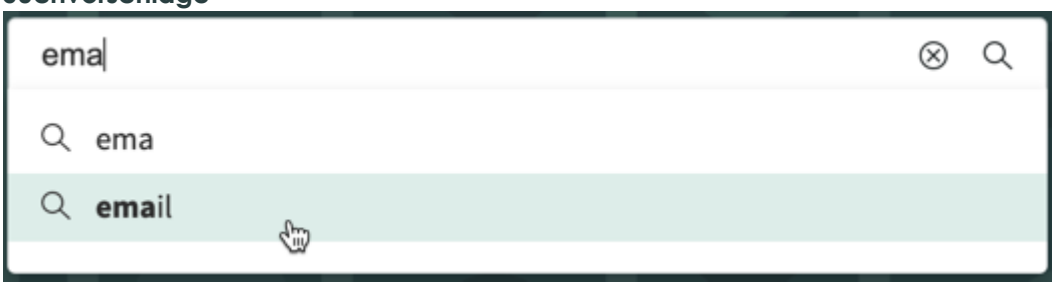
Konfigurieren Sie die Anwendung ServiceNow KI-Suche für Serviceportal, damit Portalbenutzer intelligente Abfragefunktionen nutzen und schnell die benötigten Antworten finden können.

KI-Suche Funktionen

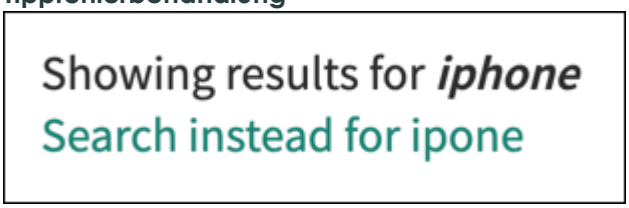
Leistungsstarke und flexible Suche

Im Gegensatz zur veralteten Zing-Suche, die in früheren Versionen verwendet wurde, ist KI-Suche schneller und hilfreicher. Portalbenutzer können mit Funktionen wie der automatischen Vervollständigung von Suchabfragen, Unterstützung für natürliche Sprache und Tippfehlerbehandlung Antworten schneller und einfacher finden.

Suchvorschläge



Tippfehlerbehandlung



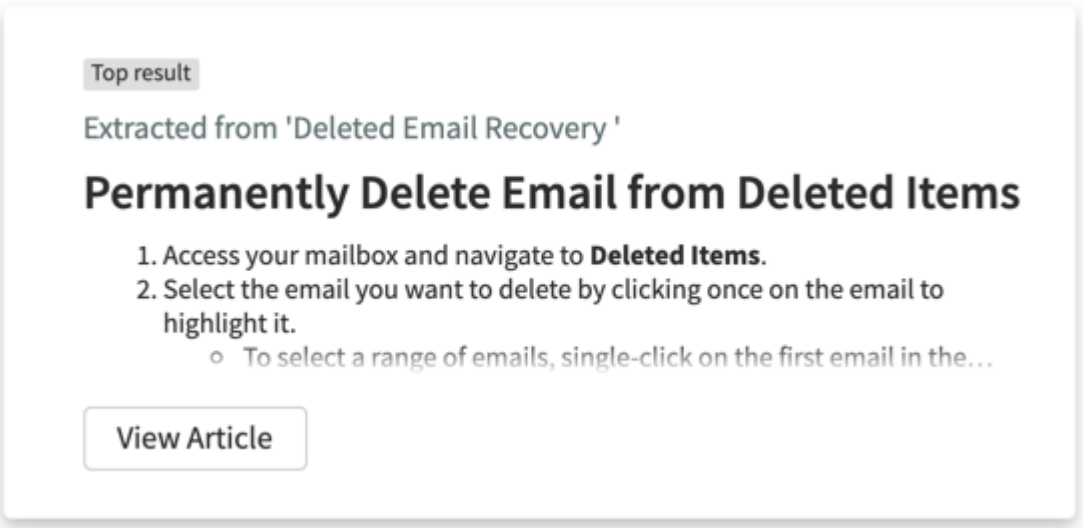
Relevante und umsetzbare Suchergebnisse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn KI-Suche in Serviceportalaktiviert ist, erfasst die Suchmaschine des Portals Informationen über den Benutzer – wie z. B. Rolle, Standort, Abteilung, Assets und Suchverlauf – und gibt relevante und personalisierte Suchergebnisse zurück.

KI-Suche enthält auch Genius-Ergebnisse, mit denen Anwender Aktionen direkt in der Suchergebnisliste ausführen können.

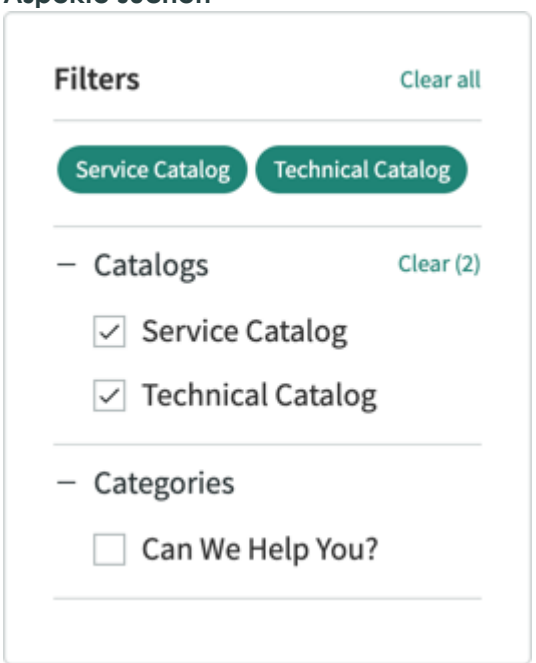
Genius-Ergebnis



Intelligente Suchverfeinerung

Portalbenutzer können ihre Suchergebnisse mit dynamischen und statischen Filtern verfeinern. Wenn ein Benutzer beispielsweise nach `Mac`sucht, kann er mithilfe von Aspekten die Suchergebnisse nach Hardware oder Benutzerprofilen filtern.

Aspekte suchen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkartenfilter

Weitere Informationen zur Verwendung von Aspekten und Registerkarten finden Sie unter Widget „Aspektsuche“..

Weitere Informationen zu den Funktionen KI-Suche von finden Sie unter KI-Suche erkunden .

Aktivierungsinformationen

KI-Suche ist eine standardmäßig aktivierte Now Platform-Funktion.

KI-Suche ist in Serviceportal standardmäßig für alle Neukunden und zBoot-Kunden aktiviert.

Wenn Sie als Bestandskunde ein Upgrade auf Yokohama durchführen, ist KI-Suche standardmäßig in Serviceportal deaktiviert. Sie können es aktivieren, indem Sie den Portaldatensatz aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Hinweis: Such-Widgets, die Sie vor einem System-Upgrade geklont oder angepasst haben, sind möglicherweise nicht mit KI-Suchekompatibel. Sie können dieses Problem beheben, indem Sie ein Korrekturskript ausführen, das Such-Widget-Instanzen neu klassifiziert. Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizieren Sie geklonte oder anwenderdefinierte Such-Widgets neu.

KI-Suche für Serviceportal konfigurieren

Konfigurieren Sie KI-Suche in Serviceportal, indem Sie Folgendes definieren:

Konfiguration der Suchanwendung

Definiert Einstellungen für die Sucherfahrung, z. B. die Suchmaschine, den Grenzwert für Suchergebnisse und den Grenzwert für Vorschläge. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren .

Konfiguration der Suchergebnisse

Definiert, wie Suchergebnisse angezeigt werden. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Zusammengesetzte Datensätze definieren .

Sie können die Konfiguration der Suchanwendung oder der Suchergebnisse ändern, die Ihr Portal verwendet, indem Sie den Portaldatensatz aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren.

Um eine andere Suchanwendung oder Suchergebniskonfiguration für ein bestimmtes Suchwidget zu verwenden, aktualisieren Sie die Optionen der Widget-Instanz. KI-Suche wird in den folgenden Widgets verwendet:

- Homepage-Such-Widget
- Widget „Typeahead-Suche“.
- Widget „Aspektsuche“.
- Such-Widget der Katalog-Homepage
- Widget „Wissensbreadcrumbs“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Nutzlast der Suchergebnisse für die Navigation zur entsprechenden Portalseite für eine ausgewählte Datenquelle und deren Anzeige zu konfigurieren, definieren Sie eine Ergebnisaktion der KI-Suche. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine Ergebnisaktion der KI-Suche.

Sie können die Aktionsschaltflächen in Genius-Ergebnissen konfigurieren, indem Sie eine Aktion Entity View Action Mapping (EVAM) definieren. Weitere Informationen finden Sie unter EVAM-Aktion definieren .

Sie können das Erscheinungsbild der Experience KI-Suche in Serviceportal anpassen, indem Sie die relevanten CSS-Variablen aktualisieren. Weitere Informationen zu diesen Variablen finden Sie unter Design für KI-Suche in Serviceportal.

Browser-Support

Wenn KI-Suche in Serviceportalaktiviert ist, müssen sich Benutzer mit einem aktuellen Browser wie Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge (Chromium) oder Apple Safarianmelden.

KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren

Aktivieren und definieren Sie die Experience KI-Suche in Ihrem -Portal.

Vorbereitungen

Die KI-Suche wird nur in Serviceportal, Mitarbeiter-Center (ESC), dem Verbraucherserviceportal, dem Geschäftsportal und dem Kundenserviceportal unterstützt. Anwenderdefinierte Portale müssen auf Basis einer Baseline eines dieser Portale erstellt werden, um über die Fähigkeit „KI-Suche“ zu verfügen. Die Eigenschaft *glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list* enthält eine Liste der unterstützten Baselineportale.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KI-Suche ist in Serviceportal standardmäßig für alle Neukunden und zBoot-Kunden aktiviert.

Wenn Sie als Bestandskunde ein Upgrade auf Yokohama durchführen, ist KI-Suche standardmäßig in Serviceportal deaktiviert. Sie können es aktivieren, indem Sie den Portaldatensatz aktualisieren.

Wenn KI-Suche deaktiviert bleibt, verwendet das Portal die veraltete Such-Experience.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale** und öffnen Sie einen Portaldatensatz.
2. Wählen Sie im Formular **die Option KI-Suche aktivieren aus**.
3. Wählen Sie im Feld **Suchanwendung** die Suchanwendungskonfiguration aus, die für das Portal verwendet werden soll.

   Durch die Konfiguration der Suchanwendung werden Einstellungen für die Such-Experience festgelegt, z. B. die Suchmaschine und die Höchstmenge an Suchergebnissen und Vorschlägen. Es gibt eine standardmäßig vorausgewählte Konfiguration der Suchanwendung, bei Bedarf können Sie jedoch eine andere Konfiguration auswählen.

   Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen definieren .
4. Wählen Sie im Feld **Suchergebniskonfiguration** die Suchergebniskonfiguration aus, die für das Portal aktiviert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Suchergebniskonfiguration legt fest, wie die Suchergebnisse angezeigt werden. Es gibt eine standardmäßig vorausgewählte Konfiguration für die Suchergebnisse, bei Bedarf können Sie jedoch eine andere Konfiguration auswählen.

Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter EVAM-Definition erstellen .

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

KI-Suche ist im gesamten Portal aktiviert. Mitarbeiter oder Kunden können bei der nächsten Anmeldung KI-Suche verwenden.

Die zugehörige Liste „Suchquellen“ wird im Portaldatensatz ausgeblendet. Sie definieren jetzt Suchquellen in der Anwendung KI-Suche. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren .

Um KI-Suche für Wissensartikel zu verwenden, können Sie die Standardsuchquelle **„Knowledge Bases** “ beibehalten oder eine anwenderdefinierte auswählen.

Hinweis: Wenn bei der Verwendung von KI-Suche für Wissensartikel Probleme auftreten, überprüfen Sie, ob das entsprechende Suchprofil mit einer Knowledge Base-Suchquelle verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Suchquelle mit einem Suchprofil verknüpfen .

Nächste Maßnahme

Such-Widgets, die Sie vor einem System-Upgrade geklont oder angepasst haben, sind möglicherweise nicht mit KI-Suchekompatibel. Sie können dieses Problem beheben, indem Sie ein Korrekturskript ausführen, das Such-Widget-Instanzen neu klassifiziert. Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizieren Sie geklonte oder anwenderdefinierte Such-Widgets neu.

Klassifizieren Sie geklonte oder anwenderdefinierte Such-Widgets neu

Such-Widgets, die Sie vor einem System-Upgrade geklont oder angepasst haben, sind möglicherweise nicht mit KI-Suchekompatibel. Sie können dieses Problem beheben, indem Sie ein Korrekturskript ausführen, das Such-Widget-Instanzen neu klassifiziert.

Vorbereitungen

1. KI-Suche in Serviceportalaktivieren und konfigurieren
2. Führen Sie die Portalanalyse aus, um alle geklonten oder anwenderdefinierten Such-Widgets zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ruft eine Liste von Widgets pro Seite ab.
3. Kopieren Sie für jedes geklonte oder anwenderdefinierte Such-Widget den sys_id-Wert jeder Widget-Instanz, die dem Widget zugeordnet ist.
4. Stellen Sie für jedes geklonte oder anwenderdefinierte Such-Widget sicher, dass das Widget und die entsprechenden Widget-Instanzen über den neuesten KI-Suche -Code aus dem Such-Widget des Basissystems verfügen.

Warnung: Führen Sie das Korrekturskript erst aus, nachdem Sie alle geklonten oder anwenderdefinierten Such-Widgets aktualisiert haben. Wenn Sie das Korrekturskript ausführen, ohne zuerst den Widget-Code zu aktualisieren, können die Widgets den Code KI-Suche später nicht übernehmen.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie KI-Suche in Serviceportalnicht verwenden können, müssen Sie möglicherweise Ihre geklonten oder anwenderdefinierten Such-Widgets neu klassifizieren. Sie können das Korrekturskript **„Reklassifizierung von Such-Widgets“** ausführen, das Widget-Instanzen in die Klasse *„sp_instance_ais* "neu klassifiziert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Suchen und öffnen Sie den Datensatz mit dem Namen **Reklassifizierungs-Suchwidgets**.
3. Aktualisieren Sie im Formular das Skript, um zu definieren, welche Widget-Instanzen neu klassifiziert werden sollen.
   Fügen Sie den sys_id-Wert jeder Such-Widget-Instanz im Array ein. Sie würden die sys_id-Werte beispielsweise wie folgt eingeben:

   ```
   var instances = ["sys_id_1", "sys_id_2"];
   ```

4. Speichern Sie das Formular.
5. Wählen Sie **Korrekturskript ausführen aus**.

Definieren Sie eine Ergebnisaktion der KI-Suche

Konfigurieren Sie, welche Portalseite geöffnet wird, wenn ein Ergebnis aus der Liste der Suchergebnisse ausgewählt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Konfiguration ist für UXF-Client-Aktionsschaltflächen in Genius-Ergebnissen oder Suchergebniskarten erforderlich.

Hinweis: Wenn die Aktion als Serverskript implementiert wird, wird das Skript vom Such-Widget ausgeführt. Im Serverskript definierte Benachrichtigungsnachrichten werden angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **KI-Suche** > **Suchergebnisaktion** und wählen Sie **Neu**aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine eindeutige Beschreibung der Suchergebnisaktion.
Serviceportal(e)	Portale, in denen die Suchergebnisaktion angezeigt wird. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird die Aktion „Suchergebnisse“ in allen aktiven Portalen angezeigt.
Quelle der KI-Suche	Inhalte, nach denen Portalbenutzer suchen können, einschließlich Tabellen in Ihrer Instanz oder externen Datenquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren .
Aktionsname	Name der Aktionszuweisung. Für die Auswahl eines Suchergebnisses in Portalen werden nur Navigationsaktionen unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich der Suchergebnisaktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion „Suchergebnisse“.
Reihenfolge	Priorität, die die Suchergebnisaktion gegenüber anderen Aktionen mit derselben Konfiguration hat. Um einer Aktion eine höhere Priorität zuzuweisen, geben Sie eine niedrigere Zahl ein. Wenn zwei Aktionen den gleichen Reihenfolgewert haben, hat die älteste Aktion Priorität.
Portalseite	Seite in, die geöffnet wird, wenn in der Liste der Suchergebnisse ein Ergebnis aus der Suchquelle ausgewählt wird.
Nutzlast-Abfrageparameter	Abfrageparameter, die auf die URL angewendet werden sollen. ◦ Wählen Sie in der ersten Dropdownliste die Nutzlastfelder aus, die dem ausgewählten **Aktionsnamen**entsprechen. **Hinweis:** Sie können die Nutzlastfelder finden, indem Sie den Datensatz öffnen, auf den im Feld **Aktionsname** verwiesen wird. Öffnen Sie dann im Datensatz „Aktionszuweisung“ den Datensatz, auf den im Feld **Client-Aktion angeben** verwiesen wird. Das Feld **Nutzlast** im Datensatz für die Definition der Aktionsnutzlast gibt die verwendeten Felder an. ◦ Geben Sie im nächsten Feld den Abfrageparameter ein, der in der URL verwendet werden soll.
Zusätzliche Abfrageparameter	Anwenderdefinierte Abfrageparameter, die zusätzlich zu den Nutzlast-Abfrageparametern verwendet werden sollen. Um beispielsweise `view=sp` als Abfrageparameter hinzuzufügen, geben Sie `view` und `sp` in die Felder **Name** bzw. **Wert** ein.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine CSS-Einbindung, um das Design für KI-Suche in Serviceportalzu überschreiben.

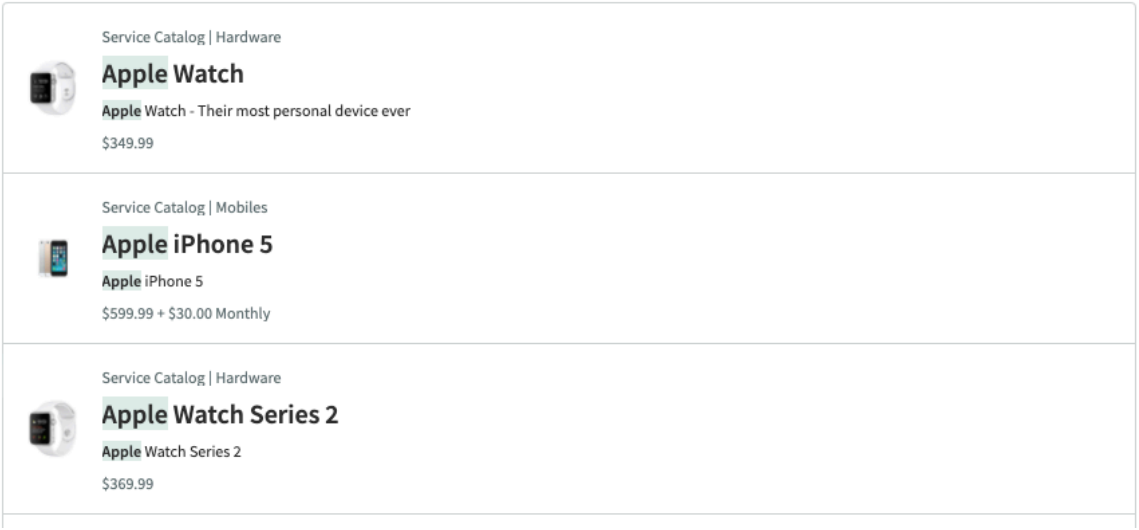
Überschreiben Sie das Design für KI-Suche in Serviceportal, um es an das Branding Ihres Unternehmens anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

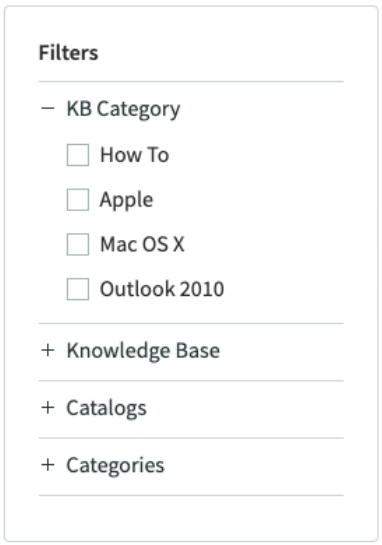
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Beispiel für die Stilfunktionen von KI-Suche in Serviceportalentfernt dieses Verfahren die Rahmen um den Suchergebniscontainer und die Suchfilter und ändert die Farbe der Trefferhervorhebung. Sie können mehrere andere Funktionen mit zusätzlichen CSS-Variablen formatieren. Weitere Informationen zu diesen Variablen finden Sie unter Design für KI-Suche in Serviceportal.

Suchergebniscontainer: Entfernen Sie den Linienrahmen um jedes in der Suche abgerufene Element.

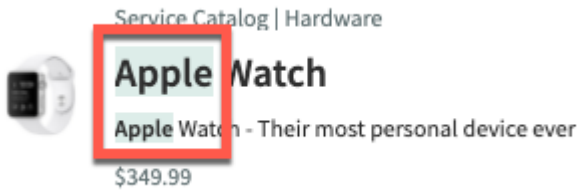
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Suchfilter: Linienrahmen um Suchfilter entfernen.



Farbe für Trefferhervorhebung: Ändern Sie die Farbe, in der der Suchtreffer für den gesuchten Text angezeigt wird.



Prozedur

1. Erstellen Sie einen Stylesheet-Datensatz.
   a. Geben Sie im Filternavigator `sp_css.do` ein.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formatvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für Ihre Formatvorlage. Beispiel: sp_ais.css.

CSS	Skriptfeld für Ihr CSS-Skript. Geben Sie dieses Skript ein, und passen Sie dann die Variablen an.
	
	▪ Um den Rahmen für den Suchergebniscontainer zu entfernen, fügen Sie dieses Skript ein, und passen Sie es wie gewünscht an.
	
	`sn-search-results-container { --now-container--border-width: 0px !important; --mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important; --mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important; }`
	
	▪ Um den Rahmen für Suchfilter zu entfernen, fügen Sie dieses Skript ein, um es wie gewünscht anzupassen.
	
	`sn-search-facets { --now-color--divider-tertiary: 0px !important; }`
	
	▪ Um die Farben der Trefferhervorhebung zu ändern, geben Sie die gewünschte RGB-Farbe in das Skript ein.
	
	`sn-search-results-container, sn-search-combobox { --now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important; }`
	
	Das Skript sollte einschließlich Ihrer Anpassungen wie folgt aussehen, wenn Sie fertig sind.
	
	`sn-search-results-container { --now-container--border-width: 0px !important;`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	`--mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important; --mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important; } sn-search-facets { --now-color--divider-tertiary: 0px !important; } sn-search-results-container, sn-search-combobox { --now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important; }`
Anwendung	Anwendung, für die dieses Stylesheet gilt. Global bedeutet, dass das Stylesheet für alle Anwendungen gilt.

c. Wählen Sie **Absenden**.

2. Erstellen Sie einen CSS-Einbindungsdatensatz.

a. Geben Sie im Filternavigator `sp_css_include.do` ein.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „CSS-Einbindungen“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für Ihren CSS-Einbindungsdatensatz.
Quelle	Quelle für Ihre CSS-Einbindung. Wählen Sie **Formatvorlage**aus.
Stylesheet	Das Stylesheet, das Sie in dieses CSS-Einbindungsformular integrieren möchten. Wählen Sie die Formatvorlage aus, die Sie in Schritt 1 erstellt haben.
Anwendung	Anwendung, für die dieser CSS-Einbindungsdatensatz gilt. Global bedeutet, dass die CSS-Einbindung für alle Anwendungen gilt.
Verzögertes Laden	Option zum asynchronen Laden der CSS-Einbindung, um die Ladezeit der Seite zu verbessern. Diese Option muss für alle CSS-Einbindungen eines Designs auf den gleichen Wert festgelegt werden. Es wird nicht empfohlen, das asynchrone

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Laden nur für einige CSS-Einbindungen zu aktivieren, die einem Design zugeordnet sind. **Hinweis:** Die Aktivierung von **„Verzögertes Laden“** wird für Portale mit Flash-Speichern von nicht formatiertem Inhalt nicht empfohlen. Die CSS-Einbindungen mit aktivierter **Option „Verzögertes Laden“** werden in der zugehörigen Liste **„CSS-Einbindungen zum verzögerten Laden“** im Designdatensatz aufgeführt.

3. Geben Sie Ihre CSS-Überschreibung in das Formatvorlageformular ein, und überschreiben Sie das auf Ihre Anwenderoberfläche angewendete Design.

   a. Geben Sie im Filternavigator `m2m_sp_theme_css_include` ein.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

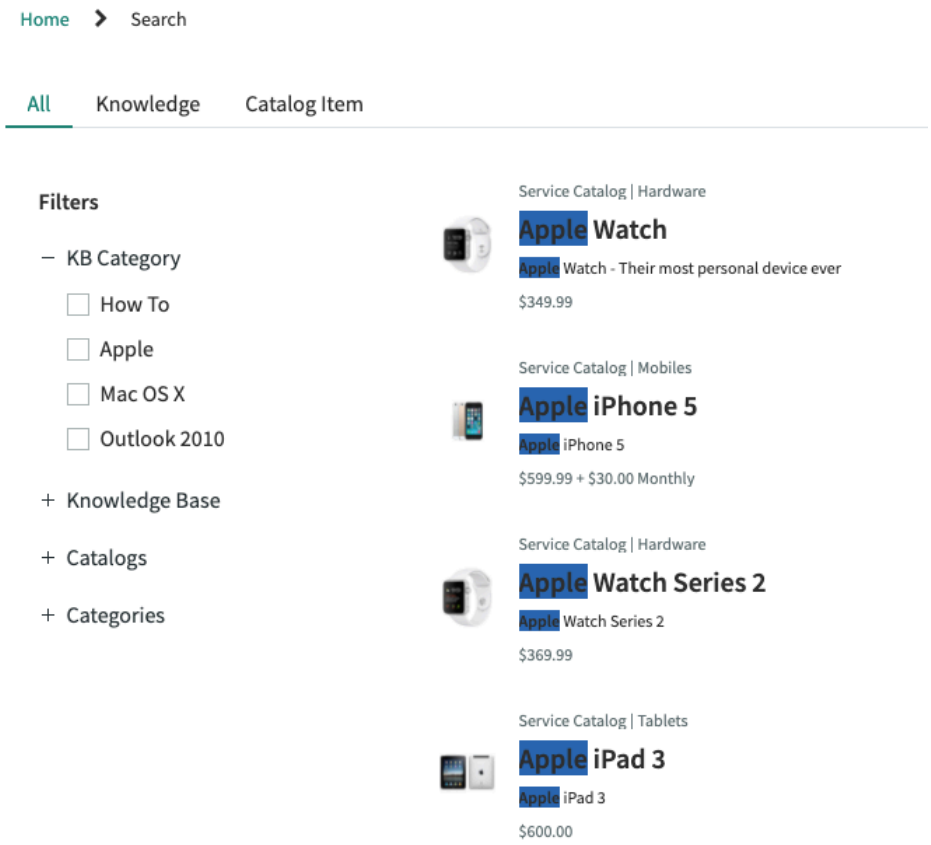
   Formular „Stylesheets“.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Eine Ganzzahl, die die Einbindung dieses Stylesheets gegenüber anderen Stylesheets priorisiert. Je niedriger die Zahl, desto höher in der Liste. In der Regel werden diese Zahlen in Hunderte geändert, z. B. 100, 200, 300 und 400, damit Sie in Zukunft neue Symbole zwischen vorhandenen einfügen können.
CSS beinhaltet	CSS-Einbindung, die die in den vorherigen Schritten erstellten Überschreibungen enthält.
Anwendung	Anwendung, für die dieses Stylesheet gilt. Global bedeutet, dass das Stylesheet für alle Anwendungen gilt.
Design	Design, das auf Ihre UI angewendet wird und das Sie überschreiben möchten.

   c. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die Rahmen um den Suchergebniscontainer und die Suchfilter werden entfernt, und in der Farbe der Trefferhervorhebung wird Ihre anwenderdefinierte Farbe angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Design für KI-Suche in Serviceportal

Sie können das Erscheinungsbild der Experience KI-Suche in Serviceportal anpassen, indem Sie die relevanten CSS-Variablen aktualisieren.

Die folgenden CSS-Variablen steuern das Erscheinungsbild der KI-Suche -Funktionen in Serviceportal. Weitere Informationen zu den Funktionen KI-Suche von finden Sie unter KI-Suche verwenden .

Sie können diese Variablen im Feld **„CSS-Variablen“** eines Designdatensatzes [sp_theme] bearbeiten. Sie können diese Variablen auch mit einer CSS-Einbindung konfigurieren, die dem Design eines Portals zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Portalthema erstellen
- Erstellen Sie eine CSS-Einbindung, um das Design für KI-Suche in Serviceportalzu überschreiben.

Variable	Standardwert	Beschreibung
$now-sp-font-family-sans-serif	`„SourceSansPro“, Helvetik, Arial, Sans-Serif`	Schriftartfamilie für alle Texte.
$now-sp-color--text-primary	`$grau- dunkel`	Farbe nicht ausgewählter Registerkarten, Text der Genius-Ergebnisschaltfläche, Farbe von Treffertext, Ergebnissymbole, Text des Dropdown-Listenelements

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variable	Standardwert	Beschreibung
		der Suchleiste und Symbolfarbe.
$now-sp-display-type--secondary--color	`$grau- dunkel`	Die Farbe des Titeltexts in Suchergebnissen.
$now-sp-display-type--tertiary--color	`$grau- dunkel`	Die Farbe des Textausschnitts in Suchergebnissen.
$now-sp-color--neutral-12	`$grau- dunkel`	Erweiterte Symbolfarbe (Chevron) der Aspekte in der mobilen Ansicht.
$now-sp-global-frame-radius	`4px`	Abgerundete Ecken von Suchergebnissen, die sich auf den Inhaltsbereich und nicht auf die Suchergebniskarten auswirken. Diese Variable wirkt sich auch auf Genius-Ergebnisse, Schaltflächen in Genius-Ergebnissen und die Hintergrundhervorhebungen beim Zeigen auf das Suchleistensymbol aus. Diese Variable hat keine Auswirkungen auf Aspekte.
$now-sp-color--fokus-ring	`$brand-primary`	Fokusfarbe auf Registerkarten.
$now-sp-tabs--selected--color	`$brand-primary`	Textfarbe der ausgewählten Registerkarte. Schließt beim Daraufzeigen nicht ein.
$now-sp-tabs--color--hover	`$brand-primary`	Textfarbe aller Registerkarten, wenn darauf gezeigt wird.
$now-sp-tabs--frame-color	`$sp-b-frame-color`	Registerkarten unterstreichen Farbe.
$now-sp-tabs--selected--background-color	`$brand-primary`	Unterstrichfarbe der ausgewählten Registerkarte.
$now-sp-heading--title-primary--color	`$grau- dunkel`	Bezeichnung für Farbfilter.
$now-sp-checkbox-label--color	`$grau- dunkel`	Farbe des Filterelements (Kontrollkästchenbezeichnung).
$now-sp-button--primary--bare--color	`$link-color`	**Alle löschen** und Linkfarbe im Aspektfilter **löschen**.
$now-sp-button--primary--bare--color--active	`$link-color`	**„Alle löschen“** und „Linkfarbe **löschen** “ im Aspektfilter beim Klicken.
$now-sp-button--primary--bare--color--hover	`$link-hover-color`	**Alle löschen** und Linkfarbe im Aspektfilter **löschen**, wenn Sie mit der Maus darauf zeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variable	Standardwert	Beschreibung
$now-sp-pill--selected--background-color	`$brand-primary`	Hintergrund der ausgewählten Filterpille.
$now-sp-pill--selected--frame-color	`$brand-primary`	Rahmenfarbe der ausgewählten Filterpille.
$now-sp-button--secondary--background-color	`$btn-default-bg`	Hintergrund der Genius-Ergebnisschaltfläche.
$now-sp-button--secondary--color	`$btn-default-color`	Textfarbe der Genius-Ergebnisschaltfläche.
$now-sp-button--secondary--frame-color	`$btn-default-frame`	Rahmenfarbe der Genius-Ergebnisschaltfläche.
$now-sp-button--secondary--background-color--hover	`dunkel($btn-default-bg, 10%)`	Hintergrundfarbe der Genius-Ergebnisschaltfläche beim Daraufzeigen.
$now-sp-button--secondary--color--hover	`$btn-default-color`	Textfarbe der Genius-Ergebnisschaltfläche beim Daraufzeigen.
$now-sp-button--secondary--frame-color--hover	`dunkel($btn-default-frame, 12%)`	Genius-Ergebnisschaltflächenrahmen beim Daraufzeigen.
$now-sp-button--secondary--background-color--active	`dunkel($btn-default-bg, 10%)`	Hintergrund der Genius-Ergebnisschaltfläche beim Klicken.
$now-sp-button--secondary--color--active	`$btn-default-color`	Textfarbe der Genius-Ergebnisschaltfläche beim Klicken.
$now-sp-button--secondary--frame-color--active	`dunkel($btn-default-frame, 12%)`	Rahmenfarbe der Genius-Ergebnisschaltfläche bei Klick.
$now-sp-highlighted-value--tertiary--color	`$grau- dunkel`	Textfarbe des Tags für Top-Ergebnis für Genius-Ergebnis.
$now-sp-button--frame-radius	`$now-sp-global-frame-radius`	Differenziert den Radius für Schaltflächen und Such-Bat-Schaltflächen.
$now-sp-container--frame-radius	`$now-sp-global-frame-radius`	Rahmenradius für Suchergebniskarten, Genius-Ergebniskarten und den Suchergebniscontainer. Hat keine Auswirkungen auf den Rahmen zwischen einzelnen Ergebnissen.
$now-sp-button--primary-negative--background-color	`$btn-primary-bg`	Hintergrundfarbe der Genius-Schaltfläche im Bestätigungsdialogfeld der EVAM-Aktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variable	Standardwert	Beschreibung
$now-sp-button--primary-negative--frame-color	`$btn-primary-frame`	Rahmenfarbe der Genius-Schaltfläche im Bestätigungsdialogfeld der EVAM-Aktion.
$now-sp-button--primary-negative--background-color--hover	`dunkel($btn-primary-bg, 10%)`	Hintergrundfarbe der Genius-Schaltfläche beim Daraufzeigen im Bestätigungsdialogfeld der EVAM-Aktion.
$now-sp-button--primary-negative--frame-color--hover	`dunkel($btn-primary-frame, 12%)`	Rahmenfarbe der Genius-Schaltfläche, wenn Sie den Mauszeiger innerhalb der Bestätigung bewegen.
$now-sp-button--primary-negative--background-color--active	`dunkel($btn-primary-bg, 10%)`	Hintergrundfarbe der Genius-Schaltfläche beim Klicken im Bestätigungsdialogfeld.
$now-sp-button--primary-negative--frame-color--active	`dunkel($btn-primary-frame, 12%)`	Rahmenfarbe der Genius-Schaltfläche beim Klicken im Bestätigungsdialogfeld.
$now-sp-button--primary--background-color	`$btn-primary-bg`	Hintergrundfarbe des ausgewählten Filters (Pille).
$now-sp-button--primary--frame-color	`$btn-primary-frame`	Rahmenfarbe des ausgewählten Filters (Pille).
$now-sp-button--primary--color	`$btn-primary-color`	Farbe des ausgewählten Filters (Pille).
$now-sp-button--primary--background-color--hover	`dunkel($btn-primary-bg, 10%)`	Hintergrundfarbe des ausgewählten Filters (Pille) beim Daraufzeigen.
$now-sp-button--primary--frame-color--hover	`dunkel($btn-primary-frame, 12%)`	Rahmenfarbe des ausgewählten Filters (Pille) beim Daraufzeigen.
$now-sp-button--primary--background-color--active	`dunkel($btn-primary-bg, 10%)`	Hintergrundfarbe des ausgewählten Filters (Pille) beim Klicken.
$now-sp-button--primary--frame-color--active	`dunkel($btn-primary-frame, 12%)`	Rahmenfarbe des ausgewählten Filters (Pille) beim Klicken.
$now-sp-rem-factor	`5`	Dieselbe Variable wie *--classicsponlydonotuse--rem-multipy*. **Hinweis:** Die Verwendung dieser Variable wird nicht empfohlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zing-Suche in Serviceportal

DieServiceportal -Suche unterstützt die Textindizierungs- und Suchmaschine ServiceNow Zing. Mit Zing können Sie Datensatzdaten nach Tabelle indizieren und durchsuchen. Zing wird vollständig mit dem Code ServiceNow erstellt und im relationalen Modell implementiert.

Damit Daten in Serviceportaldurchsucht werden können, erstellen Sie Suchquellen, die Daten aus einer einzelnen Tabelle in Ihrer Instanz ServiceNow, aus mehreren Tabellen ServiceNow oder von einer externen Website abrufen.

Suchquellen

Eine Suchquelle ist ein Datensatz, der das Verhalten und die Quelle durchsuchbarer Daten beschreibt. Eine Suchquelle definiert:

- Woher Suchdaten abgerufen werden sollen.
- ob Suchvorschläge das Suchfeld basierend auf Benutzereingaben auffüllen können
- wie ein Sucheintrag auf der Suchergebnisseite angezeigt wird

Suchquellen verfügen über einfache und erweiterte Konfigurationen.

Einfach

Definieren Sie eine Tabelle in Ihrer ServiceNow-Instanz als Quelle durchsuchbarer Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen definieren.

Wenn Sie eine einfache Suchquelle erstellen, verwendet Serviceportal die in Ihrer Instanz konfigurierten Sucheinstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Zing-Textindexierung und Suchmaschine .

Erweitert

Definieren Sie ein Datenabfrageskript, um Daten zurückzugeben. Ein Datenabfrageskript wird auf dem Server ausgeführt und gibt ein Ergebnis-Array an das Such-Widget zurück. Diese Methode ist komplexer, bietet jedoch vollständige Kontrolle über die Ausführung einer Suche. Sie sind nicht nur auf die Abfrage einzelner Tabellen in ServiceNow beschränkt und können ein Skript definieren, das Daten aus mehreren Tabellen oder von einer beliebigen Stelle im Web abruft. Weitere Informationen finden Sie in Tutorial: Externe Suchquelle für die Knowledge Base einrichten.

Hinweis: Suchaspekte verhalten sich möglicherweise nicht wie erwartet, wenn sie in eine erweiterte Suchquelle integriert werden, die Daten von einer anderen Website als ServiceNow abfragt.

Textindexgruppen

Eine Textindexgruppe definiert wie Benutzer Suchergebnisse sehen. Kombinieren Sie beispielsweise Suchergebnisse aus mehreren Quellen, oder legen Sie die Gewichtung bestimmter Felder fest. Textindexgruppen sind eine Now Platform-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Tabellen für Indizierung und Suche konfigurieren .

Ordnen Sie ein Portal einer Textindexgruppe zu, um allgemeine Suchregeln zu erstellen und Suchergebnisse aus allen Suchquellen in der Gruppe zu kombinieren. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Suchquelle oder ein Portal haben, überlegen Sie, ob Sie die **portal_index_group**-Textindexgruppe des Basissystems verwenden oder eine eigene Textindexgruppe erstellen möchten. Die Basissystem-Textindexgruppe enthält die Tabellen „Katalogelemente“ und „Wissen“. Wenn ein Benutzer nach einem Element in Serviceportal sucht, sieht er kombinierte Ergebnisse aus diesen Tabellen. Informationen zum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen einer Indexgruppe zu einem Portal finden Sie unter Fügen Sie einem Portal eine Textindexgruppe hinzu.

Hinweis: Textindexgruppen unterstützen keine externen Suchquellen.

Suchvorschläge und Typeahead-Suche

Suchvorschläge ersetzen die Typeahead-Suche in Serviceportal. Aktualisieren Sie die Systemeigenschaft *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior*, um dieses Verhalten zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren und deaktivieren . Serviceportal Such-Widgets verwenden automatisch die von Ihnen aktivierte Funktion.

Aspekte suchen

Ermöglichen Sie Ihren Endbenutzern, Suchergebnisse nach einer aussagekräftigeren Ergebnismenge zu filtern. Aspekte können Ergebnisse zurückgeben, basierend auf:

- Feldern in einer Tabelle wie z.B. **Aktiv** oder **Autor**
- Abfragebedingungen wie **[Aktualisiert][Nach][Letzte Woche]**.

Hinweis: Legen Sie nur Suchfacetten für indizierte Felder fest. Felder, die nicht indiziert sind, können länger dauern, um Ergebnisse zu erhalten, und sind nicht für eine schnelle Suche optimiert. Weitere Informationen: Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche .

Suchfacetten werden im Widget „Aspektsuche“ auf der Seite sp_search gerendert. Bei neuen Instanzen sind Suchfacetten standardmäßig aktiviert. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, aktivieren Sie Suchfacetten, indem Sie einen Datensatz in der Tabelle „Page Route Maps“ [sp_page_route_map] aktivieren. Siehe Suchaspekte aktivieren.

Einfach

Endbenutzer können die Suchergebnisse für eine einfache Suchquelle verfeinern. Sie können Facetten für eine Tabellensuchquelle erstellen, die Ergebnisse basierend auf Feldwerten oder Abfragebedingungen zurückgibt. Siehe Aspekte einer einfachen Suchquelle hinzufügen.

Erweitert

Definieren Sie Aspekte für erweiterte Suchquellen mithilfe des **Skripts für Aspektgenerierung** im Suchquellendatensatz. Verwenden Sie Aspekt-APIs, um Aspekte zu erstellen und Aspekten ServiceNow-Aspektelemente oder zugeordnete Abfragen zuzuweisen.

API	Verwenden
SPScriptedFacetService: Bereichsbezogen	Erstellt einen Aspekt mit einer oder mehreren Auswahlmöglichkeiten.
SPScriptedFacet: Bereichsbezogen	Definiert Aspektelemente, Filter oder zugeordnete Abfragen für den Aspekt.

Suchquellen definieren

Konfigurieren Sie eine einfache Suchquelle, um Daten aus einer Instanztabelle abzufragen, oder konfigurieren Sie ein erweitertes Datenabfrageskript, um Daten aus mehreren Tabellen und Datenquellen abzufragen oder um Daten aus beliebigen Quellen im Web abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Plattform-UI zu **Serviceportal** > **Portale** und wählen Sie das Portal aus, dem Sie Suchquellen hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Suchquellen** auf **Neu**, um eine Suchquelle hinzuzufügen.
3. Definieren Sie die Felder im Formular **Suchquelle**.

Suchquellenformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Anzeigewert für die Suchkategorie.
ID	Die Datensatz-ID. Der Wert sollte eindeutig sein und darf keine Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten.
Anwendung	Der Umfang der Suchquelle.
Rollen	Wenn das Plugin des Service Portals zur Unterstützung von Benutzerkriterien nicht aktiviert ist, definieren Sie Benutzerrollen, um auf diese Suchquelle zuzugreifen.
Vorlage für Suchseite	Die HTML-Vorlage, welche die Suchergebnisse anzeigt. Wenn Sie eine einfache Suchquelle definieren, müssen Sie die Standardvorlage nicht ändern. Ein Beispiel für eine modifizierte Vorlage finden Sie unter Tutorial: Externe Suchquelle für die Knowledge Base einrichten.

4. Füllen Sie die Felder in der Registerkarte **Datenquelle** aus.

Feld	Beschreibung
Ist geskriptete Quelle	Fügt ein erweitertes Datenabfrageskript hinzu. Wenn Sie eine Instanztabelle als Datenquelle konfigurieren, aktivieren Sie diese Option nicht.
Datenabfrageskript	Skript, das den Endpunkt und die API-Aufrufe zum Abrufen von Daten definiert. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Ist geskriptete Quelle** ausgewählt ist. Ein Beispiel für ein Datenabfrageskript finden Sie unter Tutorial: Externe Suchquelle für die Knowledge Base einrichten. **Hinweis:** Wenn Sie ein Facettengenerierungsskript definieren, fügen Sie das Facettenobjekt in das Datenabrufskript ein und aktualisieren Sie das Skript, um Daten für jedes Facettenelement zu generieren. Ein Beispiel finden Sie in den Suchquellen der Wissensdatenbank und des Service Catalog. Suchaspekte verhalten sich möglicherweise nicht wie erwartet, wenn sie in eine erweiterte Suchquelle integriert werden, die Daten von einer anderen Website als ServiceNow abfragt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

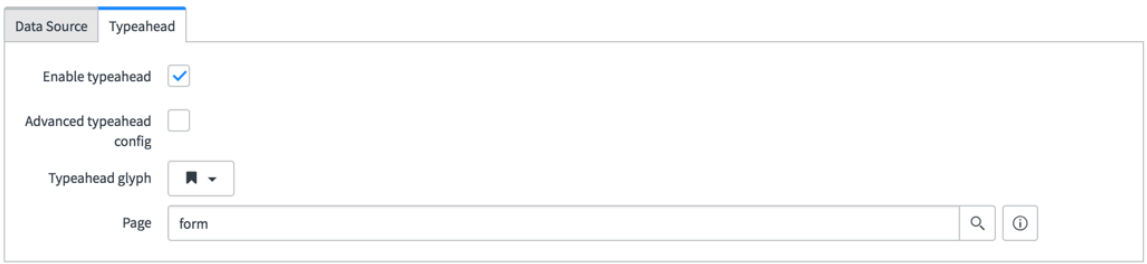
Feld	Beschreibung
Skript für Aspektgenerierung	Skript, das Suchaspekte für eine geskriptete Suchquelle definiert. Ermöglichen Sie Ihren Endbenutzern, Suchergebnisse nach einer aussagekräftigeren Ergebnismenge zu filtern. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Ist geskriptete Quelle** ausgewählt ist. **Hinweis:** Wenn Sie ein Facettengenerierungsskript definieren, fügen Sie das Facettenobjekt in das Datenabrufskript ein und aktualisieren Sie das Skript, um Daten für jedes Facettenelement zu generieren. Ein Beispiel finden Sie in den Suchquellen der Wissensdatenbank und des Service Catalog. Suchaspekte verhalten sich möglicherweise nicht wie erwartet, wenn sie in eine erweiterte Suchquelle integriert werden, die Daten von einer anderen Website als ServiceNow abfragt.
Tabelle	Wählen Sie aus der Liste eine Tabelle aus, aus der Sie Ihre Ergebnisse abrufen möchten. Sie können eine beliebige Tabelle auf der Plattform auswählen, zum Beispiel User [sys_user] oder Knowledge [kb_knowledge]. **Hinweis:** Nur indizierte Tabellen geben Suchergebnisse zurück. Erfahren Sie mehr: Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche .
Bedingungen	Filtert Ergebnisse basierend auf definierten Bedingungen. Zum Beispiel: Aktiv ist „true“.
Primäres Anzeigefeld	Wählen Sie aus, welches Feld Sie auf der Suchergebnisseite anzeigen möchten. Zum Beispiel: Name.
Felder anzeigen	Wählen Sie zusätzliche Felder aus, die auf der Suchergebnisseite angezeigt werden sollen. Zum Beispiel: Benutzer-ID, E-Mail und Ort.
Ergebnisse paginieren	Paginiert Suchergebnisse. Standardmäßig „true“. Wenn **Ist geskriptete Quelle** ausgewählt ist, wird der Wert auf „false“ aktualisiert. Informationen zum Aktivieren der Paginierung für eine geskriptete Suchquelle finden Sie unter Suchquellenergebnisse paginieren. Definieren Sie die maximale Anzahl von Ergebnissen pro Abfrage für die Suchquelle in den Instanzoptionen für das Suchseiten-Widget oder für das Aspektsuche-Widget.

5. Konfigurieren Sie **Vorauseingabe**-Einstellungen, damit Suchergebnisse das Suchfeld basierend auf Benutzereingaben auffüllen können.

Feld	Beschreibung
Vorauseingabe aktivieren	Erlaubt die Vorauseingabe-Funktionalität. Wenn Sie die Vorauseingabe nicht in Ihre Suchquelle integrieren möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
Erweiterte Vorauseingabe-Konfiguration	Fügen Sie optional ein Skript für die erweiterte Vorauseingabe hinzu, um die Anzeige der Suchergebnisse zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine erweiterte Vorauseingabe-Vorlage.
Vorauseingabe-Glyphe	Fügt neben jedem Vorauseingabe-Ergebnis ein Symbol hinzu.
Seite	Definiert eine Service Portal-Seite, um das ausgewählte Ergebnis anzuzeigen. Wenn zum Beispiel **Formular** konfiguriert ist, wird ein ausgewähltes Vorauseingabe-Ergebnis in einem Formular geöffnet.



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um Endbenutzern die Einschränkung der Suchergebnisse zu ermöglichen, lesen Sie Aspekte einer einfachen Suchquelle hinzufügen.

Suchquellenergebnisse paginieren

Begrenzen Sie die Anzahl der Ergebnisse, die eine Suchquelle gleichzeitig anzeigt, um die Leistung zu verbessern. Endbenutzer können bei Bedarf weitere Ergebnisse laden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einer einfachen Suchquelle eine Paginierung hinzufügen möchten, stellen Sie im Suchquellendatensatz **Ergebnisse paginieren** auf „true“. Falls Sie einer erweiterten Suchquelle jedoch Paginierung hinzufügen, müssen Sie auch das Datenabfrageskript ändern, um mehrere Ergebnisseiten zu verarbeiten. Sobald ein Benutzer mehr Suchergebnisse lädt, führt die Suchquelle das Datenabfrageskript erneut aus.

Hinweis: Wenn Sie eine Suchquelle mit erweiterten Aspekten paginieren, dürfen Sie das Skript für die Aspektgenerierung nicht ändern, um Aspekte basierend auf den Ergebnissen jeder Seite zu laden. Aspekte sollen Endbenutzern ermöglichen, Ergebnisse aus einer gesamten Ergebnismenge anstatt seitenabhängige Ergebnisse zu filtern.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Plattform-UI zu **Serviceportal** > **Suchquellen**.
2. Öffnen Sie eine Suchquelle, um die Paginierung hinzuzufügen.
3. Legen Sie auf der Registerkarte **„Datenquelle“die Option Paginierungsergebnisse** auf „wahr“ fest.
   Wenn Sie dieses Feld aktivieren, wird eine Schaltfläche **Weitere Ergebnisse laden** zur Suchergebnisseite hinzugefügt. Dieses Flag aktiviert automatisch die Paginierung für einfache Suchquellen.
4. Wahlweise: Wenn die Suchquelle erweitert ist, ändern Sie das Datenabfrageskript, um mehrere Suchergebnisseiten zu verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisieren Sie das Datenabfrageskript, je nach Umfang der Suchquelle, mit einem der folgenden GlideRecord-APIs.

Umfang	Methode
Global	setLocation() in GlideRecord – global
Bereichsbezogene Anwendung	wählen Sie Fenster () in GlideRecord – Bereichsbezogen

Es folgt ein Beispiel eines Datenabfrageskripts für eine globale Suchquelle, das die Incident-Tabelle abfragt und die Ergebnisse paginiert.

```
// queryLocation is a special value injected into the script,
// which holds the query_location property of the last item
// in the previously fetched result set
(function(query, queryLocation, count) {
 var results = [];
 var now_GR = new GlideRecord("incident");
 gr.addQuery("123TEXTQUERY321", query);
 gr.query();
 // Here, we are utilizing queryLocation to implement pagination.
 // In practice, there are many other ways to use the
 // query_location value of the last item in the previous
 // result set to implement pagination. Your implementation
 // will vary by use case.
 gr.setLocation(queryLocation - 1);

 var resultCount = 0;
 while(gr.next() && resultCount < count + 1) {
  results.push({
   label: gr.getDisplayValue(),
   short_description: gr.getValue("short_description"),
   // Here, we are populating the query_location
   // property of each result item. This is how the
   // framework knows what value to pass into the
   // next fetched search result script execution
   query_location: gr.getLocation(),
   primary: gr.getDisplayValue(),
   state: gr.getDisplayValue("state")
  });
  resultCount++;
 }

 if (results.length == 0)
  return results;

 if(results.length > count) {
  results.pop();
 } else {
  // In order to indicate that a result in the result
  // set is the final result (that there are
  // no more results to be fetched), add this property
  // to the final element in your result set.
  results[results.length - 1].isLastResult = true;
 }
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

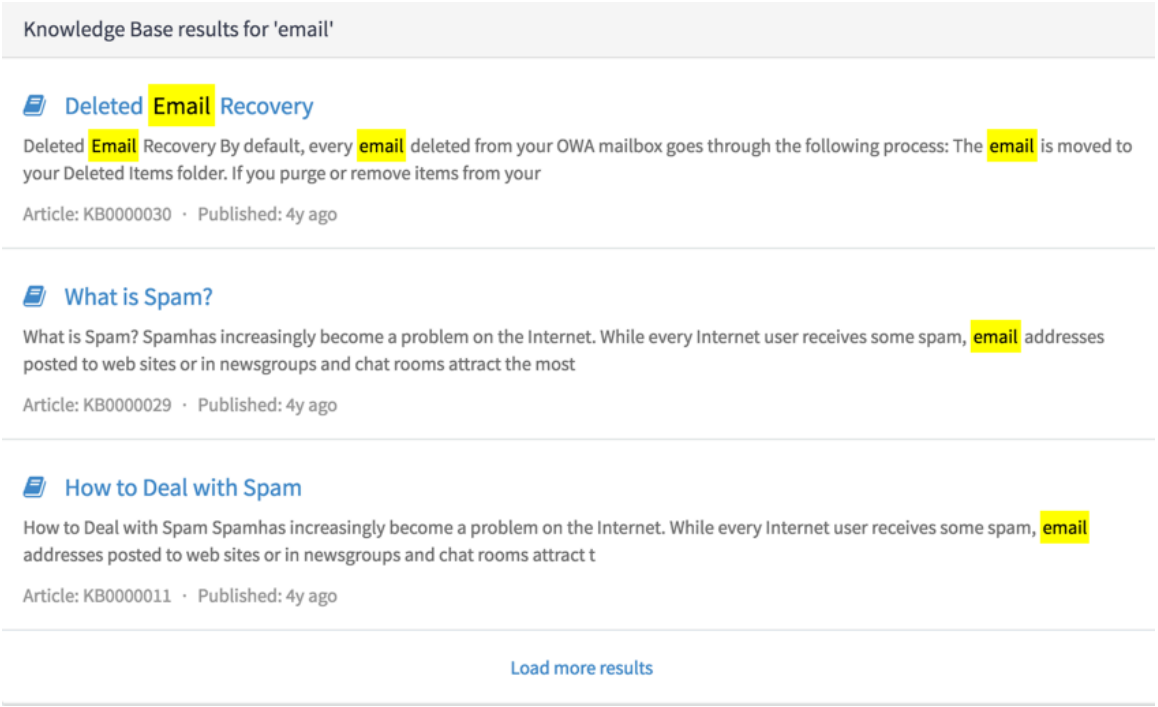
```
 return results;
})(query, queryLocation, count, facets);
```

Ein weiteres Beispiel finden Sie in der Knowledge-Base-Suchquelle.

5. Definieren Sie die maximale Anzahl von Ergebnissen pro Abfrage für die Suchquelle in den Instanzoptionen für das Suchseiten-Widget oder für das Aspektsuche-Widget.

Ergebnisse

Die Suchseite gibt nur die definierte Anzahl von Ergebnissen gleichzeitig zurück. Wenn ein Benutzer **Weitere Ergebnisse laden** auswählt, führt die Suchquelle die Abfrage oder das Datenabfrageskript erneut aus.



Erstellen Sie eine erweiterte Vorauseingabe-Vorlage

Konfigurieren Sie die Anzeige von Vorauseingabe-Ergebnissen mit einer erweiterten Vorlage.

Vorbereitungen

Hinweis: Suchvorschläge ersetzen die Typeahead-Suche in Serviceportal. Aktualisieren Sie die Systemeigenschaft *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior*, um dieses Verhalten zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren und deaktivieren . Serviceportal Such-Widgets verwenden automatisch die von Ihnen aktivierte Funktion.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Füllen Sie die Pflichtfelder in Suchquellen definieren aus.
2. In der Registerkarte **Vorauseingabe** der **Suchquelle** wählen Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Vorauseingabe-Konfiguration**.
3. Im Feld **Vorauseingabe-Vorlage** fügen Sie eine HTML-Vorlage hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example

In diesem Beispiel werden AngularJS-Bindungen verwendet, um Servicekatalogbilder in den Vorauseingabe-Ergebnissen anzuzeigen.

```
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc_guide'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-icon fa fa-file-text-o"
 ng-if="match.model.type=='sc_content' && match.model.content_type ==
 'kb'"></i>
<strong ng-if="match.model.type=='sc_content' &&
 match.model.content_type == 'external'">↗</strong>
<span ng-bind-html="match.label | uibTypeaheadHighlight:query"></span>
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorauseingabe-Ergebnisse werden neben dem im Servicekatalog-Datensatz definierten Bild angezeigt.

Tutorial: Externe Suchquelle für die Knowledge Base einrichten

Definieren Sie eine erweiterte Suchquelle, um Daten aus einer beliebigen Quelle im Internet zurückzugeben. Um die Leistungsfähigkeit von Suchquellen zu verstehen, folgen Sie diesem Tutorial, um eine Suchquelle für eine externe Knowledge Base einzurichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Erstellen einer erweiterten Suchquelle benötigen Sie einen authentifizierten Zugriff auf eine externe Website über eine REST-API und Grundkenntnisse in AngularJS .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In dieser Integration werden Sie:

- ein Datenabfrageskript erstellen, das die ServiceNow-Tabellen-API verwendet, um eine Knowledge Base einer anderen ServiceNow-Instanz abzufragen,
- die JSON-Antwort dekodieren und die Felder definieren, die das Such-Widget erwartet,
- die HTML-Vorlage für Suchquellen aktualisieren, um das Suchergebnis auf der externen Website zu öffnen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Plattform-UI zu **Serviceportal** > **Portale** und wählen Sie das Portal aus, dem Sie die Suchquelle hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Suchquellen** auf **Neu**.
3. Erstellen Sie einen Namen und eine ID für die Suchquelle.
   Die ID sollte eindeutig sein und darf keine Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten.
4. Auf der Registerkarte **Datenquelle** wählen Sie das Kontrollkästchen **Ist geskriptete Quelle** aus.
5. Fügen Sie dem Datenabrufskriptfeld Inhalt hinzu.

   a. Definieren Sie die Suchfunktion, die von der Instanz ausgeführt werden soll.

   Example

   In diesem Beispiel wird ein Datensatzlose RESTMessageV2-Beispiel verwendet. Sie können dieses Beispiel jedoch bei Bedarf ändern, um einen vorkonfigurierten ausgehenden REST-Webservice zu verwenden, oder ein sichereres Authentifizierungsprofil erstellen.

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://myInstance.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?syspar
m_query=GOTO123TEXTQUERY321%3D" + encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctex
t";
    var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
        ws.setBasicAuth("search_user", "search");
        ws.setHttpMethod("get");
        ws.setEndpoint(url);

        var jsonOutput = ws.execute();

return results;
})(query);
```

Hinweis: Im vorherigen Beispiel erfordert `ws.setBasicAuth` einen Anwendernamen und ein Passwort für die Remote-Instanz. Weitere Einzelheiten finden Sie unter RESTMessageV2 – Bereichsbezogen, Global .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Fügen Sie dem Datenabfrageskript eine Wenn-Anweisung hinzu, um das zurückgegebene JSON-Objekt zu decodieren, jedes Ergebnis zu durchlaufen und die erwarteten Felder festzulegen.

Example

Das endgültige Datenabfrageskript:

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://<my-instance>.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sys
parm_query=GOTO123TEXTQUERY321%3D" +
encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctex
t";
var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
    ws.setBasicAuth("search_user", "search");
    ws.setHttpMethod("get");
    ws.setEndpoint(url);

    var jsonOutput = ws.execute();
    if (jsonOutput) {
        var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
        results = response.result;
        results.forEach(function(result) {
            result.url =
 "https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=" +
 result.number;
            result.target = "_blank";
            result.primary = result.short_description;
        });
    }

    if (jsonOutput.haveError()){
        gs.addErrorMessage(jsonOutput.getErrorMessage());
    }

return results;
})(query);
```

In diesem Beispiel werden die folgenden Felder für das Ergebnisobjekt festgelegt:

- **URL**: Wenn Sie auf eine externe Site verlinken, anstatt den Datensatz in Ihrer ServiceNow-Instanz zu öffnen, definiert dies, wohin der Link führt.
- **Ziel**: Das Ziel für den Link. Stellen Sie das Ziel auf `_blank` ein, um die Ergebnisse in einer neuen Registerkarte zu öffnen, lassen Sie das Feld ansonsten leer.
- **primär**: Das primäre Feld in den Suchergebnissen.

6. Aktualisieren Sie die Suchseitenvorlage, um die Suchergebnisse auf der externen Site zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

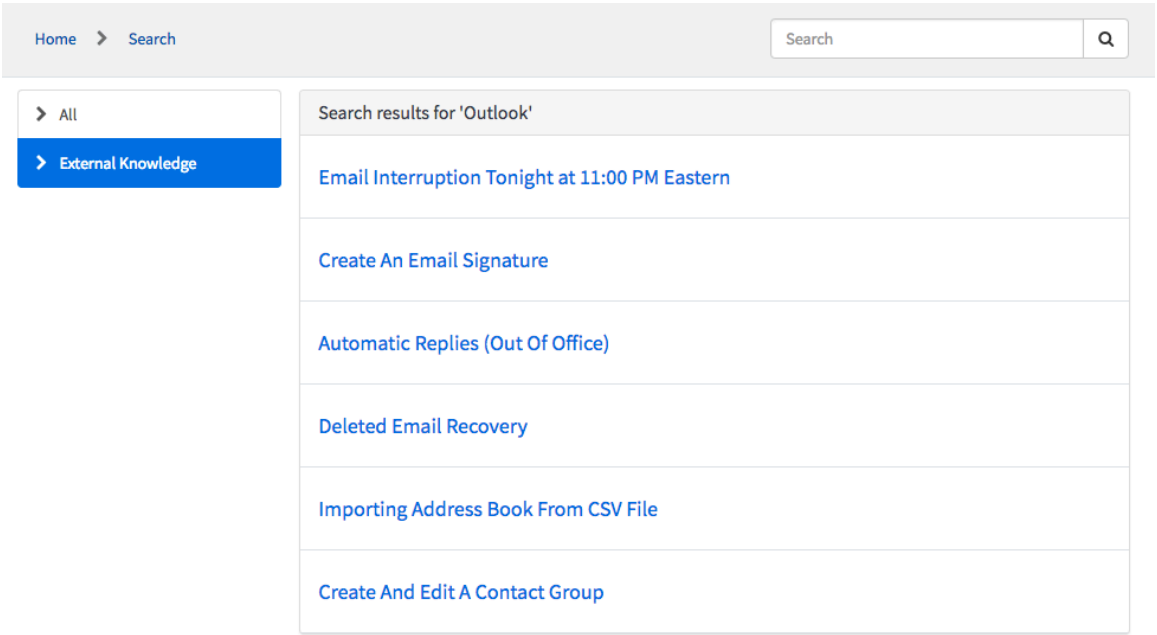
Example

```
<div>
 <a
 href="https://
myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article={{item.number}}"
 target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
    <span ng-bind-html="highlight(item.primary, data.q)"></span>
  </a>
  <span class="text-muted" ng-repeat="f in item.fields | limitTo: 4">
    <span class="m-l-xs m-r-xs" ng-if="!$first"> · </span>
    {{f.label}}: <span ng-bind-html="highlight(f.display_value,
 data.q)"></span>
  </span>
</div>
```

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

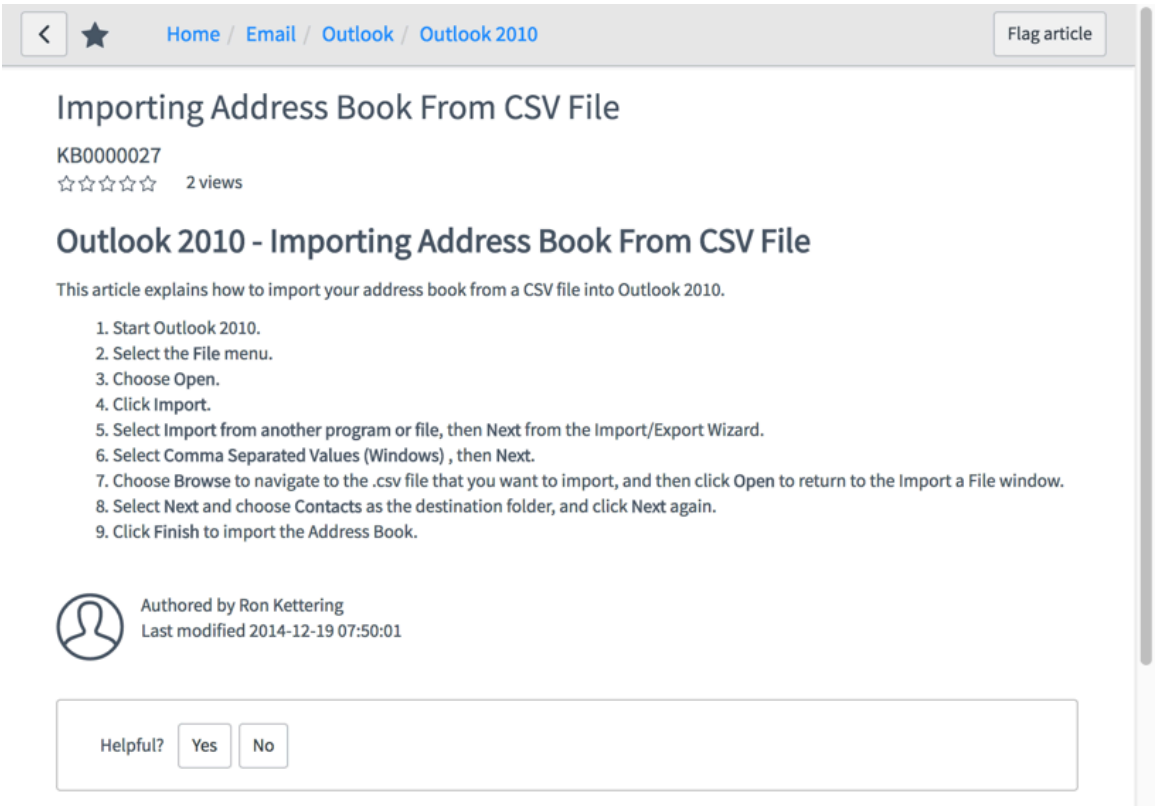
Ergebnisse

Testen Sie die externe Suche in Ihrem Portal. Die Ergebnisse werden unter dem in Schritt 3 definierten Namenfeldwert angezeigt.



Jedes Suchergebnis wird auf der externen Site geöffnet, die in der Suchseitenvorlage definiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beispiel: GitHub-Suchquelle einrichten

Richten Sie eine erweiterte Suchquelle ein, die Daten von einer externen Website abfragt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Zum Erstellen einer erweiterten Suchquelle benötigen Sie einen authentifizierten Zugriff auf eine externe Website über eine REST-API und Grundkenntnisse in AngularJS .

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Plattform-UI zu **Serviceportal** > **Portale** und wählen Sie das Portal aus, dem Sie Suchquellen hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Suchquellen auf **Neu**.
3. Erstellen Sie einen Namen und eine ID für die Suchquelle.
   Die ID sollte eindeutig sein und darf keine Leerzeichen oder Sonderzeichen enthalten.
4. Auf der Registerkarte **Datenquelle** wählen Sie das Kontrollkästchen **Ist geskriptete Quelle** aus.
5. Fügen Sie dem Datenabrufskriptfeld Inhalt hinzu.

   Example

   So richten Sie eine GitHub-Integration ein:

```
(function(query) {
    var results = [];
    /* Calculate your results here. */
    var url = "https://api.github.com/search/repositories?q=" +
 encodeURI(query);
    var ws = new GlideHTTPRequest(url);
    ws.setBasicAuth("YOUR_USERNAME_HERE", "YOUR_PASSWORD_HERE");
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    var jsonOutput = ws.get();
    if (jsonOutput) {
        var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
        results = response.items;
        results.forEach(function(result) {
            result.url = result.svn_url;
            result.target = "_blank";
            result.primary = result.full_name;
        });
    }

    return results;
})(query);
```

Hinweis: Im vorherigen Beispiel erfordert `ws.setBasicAuth` einen Anwendernamen und ein Passwort für die externe Ressource. Weitere Informationen finden Sie unter GlideHTTPRequest – global .

6. Verwenden Sie die Seitenvorlage „Suche“, um die Anzeige der Suchergebnisse anzupassen.

Example

```
<div>
  <div class="pull-right">
    <strong>{{item.language}}</strong>
    <a ng-href="{{item.svn_url}}/stargazers"
 target="_blank" class="m-l-sm"><span class="fa fa-star
 m-r-xs"></span>{{item.stargazers_count}}</a>
    <a ng-href="{{item.svn_url}}/network" target="_blank"
 class="m-l-sm"><span class="fa fa-code-fork
 m-r-xs"></span>{{item.forks}}</a>
  </div>
  <a ng-href="{{item.svn_url}}" target="_blank" class="h4 text-primary
 m-b-sm block">
    <span ng-bind-html="highlight(item.full_name, data.q)"></span>
  </a>
  <p>{{item.description}}</p>
  <p>Updated <sn-time-ago timestamp="item.updated_at"></sn-time-ago>
 ago</p>
</div>
```


Suchaspekte aktivieren

Bei neuen Instanzen sind Suchfacetten standardmäßig aktiviert. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, aktivieren Sie Suchfacetten, indem Sie einen Datensatz in der Tabelle „Page Route Maps“ [sp_page_route_map] aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchfacetten werden im Widget „Aspektsuche“ auf der Seite sp_search gerendert. Um nach dem Upgrade Suchfacetten zu aktivieren, aktivieren Sie den Datensatz für die Seitenkartenkarte, um die Suchergebnisse zum Rendern auf der Seite sp_search anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**.
2. Suchen Sie den Suchdatensatz in der Liste.
   Dieser Datensatz leitet Benutzer von der Suchseite auf die Seite „sp_search“ um, wenn Suchergebnisse in Serviceportal angezeigt werden. Die Seite „sp_search“ enthält das Aspektsuche-Widget, das Suchaspekte sowohl in Desktop- als auch mobilen Umgebungen unterstützt.
3. Stellen Sie das Feld **Aktiv** auf „true“ ein.

Ergebnisse

Bei Verwendung der Suche in Serviceportal werden Ergebnisse auf der Seite „sp_search“ gerendert. Fügen Sie der Suchquelle Aspekte hinzu, damit Endbenutzer Suchergebnisse filtern können. Weitere Informationen zu Aspekten finden Sie unter Aspekte einer einfachen Suchquelle hinzufügen.

Aspekte einer einfachen Suchquelle hinzufügen

Endbenutzer können die Suchergebnisse für eine einfache Suchquelle verfeinern. Sie können Facetten für eine Tabellensuchquelle erstellen, die Ergebnisse basierend auf Feldwerten oder Abfragebedingungen zurückgibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Bei neuen Instanzen sind Suchfacetten standardmäßig aktiviert. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, aktivieren Sie Suchfacetten, indem Sie einen Datensatz in der Tabelle „Page Route Maps“ [sp_page_route_map] aktivieren. Siehe Suchaspekte aktivieren. Erstellen Sie Facettenelemente und zugeordnete Abfragen mit maximal 30 Filterelementen. Testen Sie jede Suchquelle mit einer Reihe von Schlüsselwörtern als Benutzer mit geringen Berechtigungen, um dies zu überprüfen.

Hinweis: Legen Sie nur Suchfacetten für indizierte Felder fest. Felder, die nicht indiziert sind, können länger dauern, um Ergebnisse zu erhalten, und sind nicht für eine schnelle Suche optimiert. Weitere Informationen: Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Suchquellen**.
2. Öffnen oder erstellen Sie eine einfache Suchquelle.
   Einfache Suchquellen verwenden kein Datenabfrageskript. Sie definieren vielmehr eine Tabelle als Quelle für durchsuchbare Daten. Weitere Informationen zu Suchquellen finden Sie unter Suche in einem -Portal konfigurieren.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Aspekte** aus.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das Aspektformular wird angezeigt.
5. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename der Aspektkopfzeile.
Anwendung	Anwendungsbereich der Suchquelle. Dieser Wert ist standardmäßig schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Auswahltyp	Art der erlaubten Benutzerauswahl: ◦ **Einfach**: Es kann jeweils nur ein Filterwert ausgewählt werden. Wenn zum Beispiel ein Aspekt für das Feld **Zugewiesen an** erstellt wird, kann der Endbenutzer **Fred Luddy** oder **Beth Anglin** auswählen, aber nicht beide gleichzeitig. Vor dem Filtern nach einem neuen Wert muss der Benutzer den aktuellen Wert löschen. ◦ **Mehrere**: Mehrere Filterwerte können gleichzeitig ausgewählt werden. Wenn zum Beispiel ein Aspekt für das Feld **Zugewiesen an** erstellt wird, kann der Endbenutzer sowohl **Fred Luddy** als auch **Beth Anglin** auswählen. Da mehrere Auswahlmöglichkeiten zu einer ODER-Abfrage führen, werden Datensätze angezeigt, die entweder Fred Luddy oder Beth Anglin zugewiesen wurden.
Aktiv	Gibt an, ob die Filteroption in den Suchergebnissen angezeigt wird.
Zugeordnete Aspektfilter verwenden	Ordnet einen Aspekt einer Abfragebedingung zu, wie z.B. **[Aktualisiert][Nach][Letzte Woche]**. Bei einer Auswahl werden die Felder **Felder** und **Sortieren** aus dem Formular entfernt. Definieren Sie Filter nach dem Speichern in der zugehörigen Liste „Aspektfilter“.
Reihenfolge	Definiert die Anzeigereihenfolge, wenn mehrere Aspekte definiert sind. Wenn für einige Aspekte kein Wert für die Reihenfolge definiert ist, werden zuerst Aspekte mit einer definierten Reihenfolge angezeigt. Aspekte ohne definierte Reihenfolge werden alphabetisch angezeigt.
Tabelle	Tabelle, für welche die Abfrage erstellt wird. Dieser Wert ist schreibgeschützt und wird von der in der Suchquelle verwendeten Tabelle definiert.
Feld	Feld, mit dem Endbenutzer Suchergebnisse filtern können. Wenn zum Beispiel **Aktiv** ausgewählt ist, kann der Benutzer die Suchergebnisse nach „true“ oder „false“ filtern. Es werden nur Felder der folgenden Typen unterstützt: True/ False, Auswahl, Dezimalzahl, Gleitkommazahl, Ganzzahl, IP-Adresse, Long, Referenz, Zeichenfolge, Zeichenfolge (UTF-8 komplett) und URL.
Sortieren	Legt die Reihenfolge fest, in der die Filteroptionen angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ **Aufsteigend**: Sortiert die Filteroptionen bei alphabetischen Werten von A bis Z und bei numerischen Werten von den niedrigsten bis zu den höchsten Zahlen. Dies ist die Standardoption. ◦ **Absteigend**: Sortiert die Filteroptionen bei alphabetischen Werten von Z bis A und bei numerischen Werten von den höchsten bis zu den niedrigsten Zahlen.

6. Speichern Sie den Datensatz.
   Wenn **Zugeordnete Aspektfilter verwenden** ausgewählt ist, wird die zugehörige Liste **Aspektfilter** im Aspektformular angezeigt.
7. Wahlweise: Wenn **Zugeordnete Aspektfilter verwenden** ausgewählt ist, definieren Sie Aspektfilter.
   Zuordnungsaspektfilter ordnen einer Aspektbezeichnung eine Abfragebedingung zu. Wenn der Endbenutzer die Bezeichnung aus der Aspektliste auswählt, wird die definierte Abfrage ausgeführt.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Aspektfilter** auf **Neu**.
      Das zugeordnete Aspektformular wird angezeigt.

   b. Definieren Sie die Aspektfilterfelder.

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename der Aspektfilteroption.
Reihenfolge	Definiert die Anzeigereihenfolge, wenn mehrere Aspektfilter definiert sind. (Optional) Wenn für einige Aspektfilter kein Wert für die Reihenfolge definiert ist, werden zuerst Aspektfilter mit einer definierten Reihenfolge angezeigt. Aspektfilter ohne definierte Reihenfolge werden alphabetisch angezeigt.
Anwendung	Der Anwendungsbereich der Suchquelle. Dieser Wert ist standardmäßig schreibgeschützt.
Aspekt	Der Suchaspekt, der die zugeordnete Abfrage verwendet. Dieser Wert ist standardmäßig schreibgeschützt.
Tabelle	Die im Suchaspekt definierte Tabelle. Dieser Wert ist standardmäßig schreibgeschützt.
Zugeordnete Abfrage	Eine Abfragebedingung, die Benutzer festlegen können, um Suchergebnisse zu filtern. Zum Beispiel **[Aktualisiert][Am][Heute]**.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
      Benutzer können Suchergebnisse anhand der definierten Abfrage filtern.

Aspekte für eine Suchquelle deaktivieren

Deaktivieren Sie Aspekte für eine oder mehrere Suchquellen, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen. Nach der Deaktivierung zeigt die Suchquelle keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchaspekte im Aspektsuche-Widget auf der Seite „sp_search“ an. Sie können Aspekte für einfache oder erweiterte Suchquellen deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Geben Sie im Applikationsnavigator `sys_properties.list` ein, um zur Tabelle „Systemeigenschaften“ zu navigieren.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Im Feld **Name** geben Sie `glide.service_portal.disable_facets_for_search_sources` ein.
4. Im Feld **Wert** geben Sie in das Feld eine durch Kommas getrennte Liste der Sys IDs der Suchquelle ein, für die Aspekte deaktiviert werden sollen.
   Fügen Sie keine Leerzeichen ein. Beispiel:
   `c6170ae86721220023c82e08f585efe6,c96eb1686721220023c82e08f585efff`.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Aspekte werden nicht angezeigt, wenn die definierte Suchquelle auf der Seite „sp_seach“ ausgewählt ist.

Füllen Sie Suchvorschläge in aus Serviceportal

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, führen Sie ein Skript aus, um Suchvorschläge mit Daten aus einer Plattform-Suchtabelle auszufüllen, um Ihren Benutzern Suchvorschläge bereitzustellen. Alternativ können Sie warten, bis Benutzer nach Stichwörtern suchen, anstatt dieses Skript auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator
In neuen Instanzen sind die Suchvorschläge standardmäßig aktiviert. In aktualisierten Instanzen müssen Sie die Suchvorschläge aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Now Platform sammelt Suchdaten und Analysen, die Suchvorschläge generieren. Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, enthalten die Suchanalysen noch keine Daten. Um Ihren Benutzern sofort Vorschläge zu machen, können Sie die Suchvorschläge mit Daten aus der Tabelle „Textsuchen“ [text_search] oder der Tabelle „Serviceportal-Protokolleinträge“ [sp_log]. Die Tabelle „Serviceportal-Protokolleinträge“ enthält Suchdaten nur von Serviceportal und nimmt möglicherweise weniger Zeit in Anspruch, um Suchvorschläge zu füllen. Die Textsuchtabelle enthält Suchdaten aus der gesamten Plattform.

Suchvorschläge werden mit der Zeit besser, wenn mehr Personen Serviceportalverwenden. Suchvorschläge sind eine Now Platform-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge .

⚠ **Warnung:** Das Ausfüllen von Suchvorschlägen kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, die eine Weile dauern kann. Führen Sie dieses Skript nicht während der Spitzenzeiten aus. Das Ausfüllen von Suchvorschlägen wird in Instanzen mit Domänentrennung nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die geplante Aufgabe **„Vorschläge ausfüllen, um einen Kaltstart zu vermeiden – Portale“**.
3. Ändern Sie das Skript für Ihre Suchimplementierung.

   a. Definieren Sie, für welche Portale die Vorschläge gelten.
   Standardmäßig füllt das Skript Vorschläge im Serviceportal des Basissystems aus, Sie können dem Array jedoch beliebig viele hinzufügen.

   ```
   var portals = ["Service Portal"];
   ```

   b. Ändern Sie, woher die Daten stammen
   Standardmäßig importiert das Skript Daten aus der Tabelle „Textsuchen“ [text_search], Sie können die Quelltabelle jedoch in die Tabelle „Serviceportal-Protokolleinträge“ [sp_log] ändern. Die Serviceportal-Protokolleinträge speichern nur Datensätze aus den letzten 90 Tagen.

   ```
   var searchLogTable = "text_search";
   ```

   c. Verschieben Sie Daten in anwenderdefinierte Suchquellen in Ihrer -Instanz.

   Vorschläge sind nicht für externe Suchquellen aktiviert. Sie müssen Daten sowohl an den Suchquellennamen als auch an die Sys-ID übertragen.

   Übertragen Sie beispielsweise Textsuchen aus der Incident-Tabelle in Ihre anwenderdefinierte Incident-Suchquelle. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Suchquellen finden Sie unter Suchquellen definieren. Standardmäßig leitet das System Textsuchen aus den Tabellen Katalog und Wissen an die entsprechenden Suchquellen weiter.

   Fügen Sie den folgenden Code nach Zeile 11 im Skript für jede Ihrer anwenderdefinierten Suchquellen hinzu.

   ```
   searchSources.push("<search-source-table-name>");
   searchSourceIds.push("<search-source-sys-id>");
   ```

   Wenn die Suchquellentabelle nicht vorhanden ist, sendet das System keine Vorschläge an diese Suchquelle.

   d. Speichern Sie den Datensatz.
   Stellen Sie sicher, dass das Skript die benötigte Konfiguration enthält. Sie können das Skript nur einmal ausführen.

4. Aktivieren Sie den Datensatz, und wählen Sie **Jetzt ausführen** aus.
   Durch die Ausführung dieser geplanten Aufgabe werden die Tabellen „Suchereignisse“ [sys_search_event], „Suchquellenereignisse“ [sys_search_source_event] und „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] gefüllt.

Ergebnisse

Benutzer sehen Vorschläge, wenn sie in einem Such-Widget Serviceportal mit der Eingabe beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einem Portal eine Textindexgruppe hinzu

wie Benutzer Suchergebnisse sehen. Kombinieren Sie beispielsweise Suchergebnisse aus mehreren Quellen, oder legen Sie die Gewichtung bestimmter Felder fest. definieren

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator
Wenn Sie eine benutzerdefinierte Suchquelle oder ein Portal haben, überlegen Sie, ob Sie die **portal_index_group**-Textindexgruppe des Basissystems verwenden oder eine eigene Textindexgruppe erstellen möchten. Die Basissystem-Textindexgruppe enthält die Tabellen „Katalogelemente“ und „Wissen“. Wenn ein Benutzer nach einem Element in Serviceportal sucht, sieht er kombinierte Ergebnisse aus diesen Tabellen.

Hinweis: Indizieren Sie Tabellen, bevor Sie sie einer Textindexgruppe hinzufügen. Weitere Informationen zur Textindizierung finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche .

Textindexgruppen sind eine Now Platform-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Tabellen für Indizierung und Suche konfigurieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Textindexgruppen unterstützen keine externen Suchquellen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Öffnen Sie das Portal, dem Sie eine Textindexgruppe hinzufügen möchten.
3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass das Feld **Textindexgruppe** hinzugefügt wird.
4. Fügen Sie die gewünschte Textindexgruppe dem Feld **Textindexgruppe** hinzu.

Ergebnisse
Suchergebnisse werden gemäß den Regeln der Textindexgruppe angezeigt.

Standardsuchquelle für das Portal festlegen

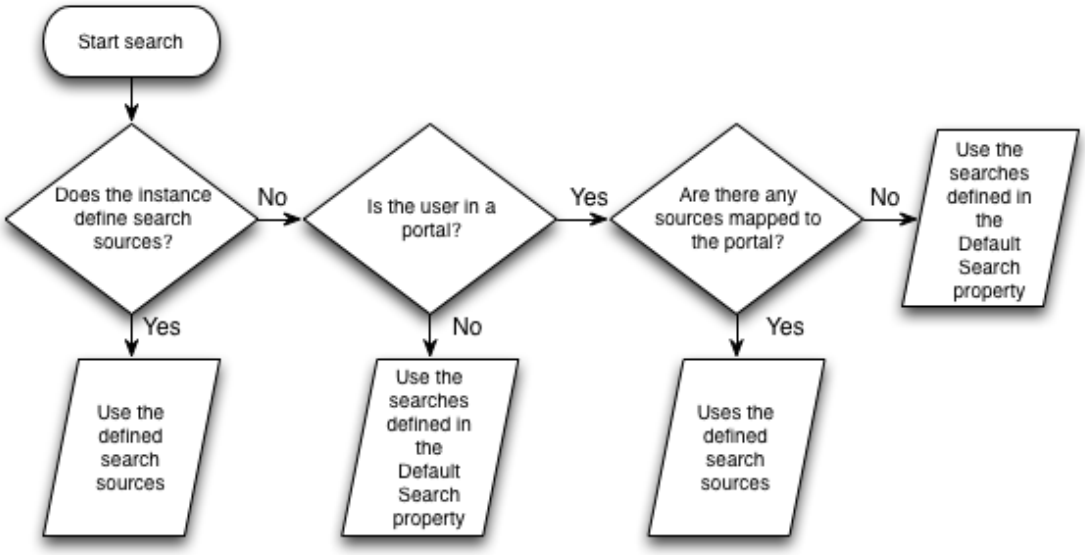
Verwenden Sie die Systemeigenschaft *glide.service_portal.default_search_sources*, um Standardsuchquellen zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie keine bestimmten Suchquellen für Ihr Portal definieren, verwendet das System stattdessen Standardsuchquellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flussdiagramm über die Standardsuchquelle



Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Suchen Sie in der Liste nach der Systemeigenschaft *glide.service_portal.default_search_sources*, und öffnen Sie dann den Eigenschaftsdatensatz.
3. Kopieren Sie die sys_ID einer beliebigen Suchquelle, die Sie hinzufügen möchten, mithilfe einer durch Kommas getrennten Liste in das Feld **Wert** der Systemeigenschaft.

   Um die Reihenfolge zu ändern, in der die Standardsuchquellen in der Suchliste angezeigt werden, ändern Sie die Reihenfolge der IDs in der Eigenschaft.

   Sie können das Standardverhalten der Suchquelle entfernen, indem Sie den Eigenschaftswert löschen oder die Eigenschaft insgesamt löschen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Auf einer Seite verfügbare Suchquellen konfigurieren

Verwenden Sie die Kontextsuche, um die Suchergebnisse für eine Instanz des Such-Widgets „Vorauseingabe“ zu beschränken.

Wenn die Kontextsuche aktiviert ist, sehen Benutzer Vorauseingabeergebnisse nur für bestimmte Suchquellen. Bei der Suche auf der Servicekatalog-Seite werden beispielsweise nur Ergebnisse aus der Servicekatalog-Suchquelle angezeigt, wenn die Kontextsuche aktiviert ist.

1. Im Serviceportal-Designer (**Serviceportal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Serviceportal-Designer**, suchen Sie eine Instanz des Typeahead-Such-Widgets.
2. Zeigen Sie auf das Widget und klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ).

   Alternativ können Sie auf jeder Vorschauseite, die das Such-Widget „Vorauseingabe“ enthält, z.B. die Servicekatalog-Homepage, die Steuerungstaste drücken und mit der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

rechten Maustaste klicken, um das Widget-Kontextmenü zu öffnen. Dann klicken Sie **Instanzoptionen**.

3. Wählen Sie im Feld „Kontextsuchquellen“ die Suchquellen aus der Liste aus.

   Für die Kontextsuche aufgelistete Suchquellen können auf eine, mehrere oder alle Suchquellen beschränkt sein.

Standardsuchquellen sind in der Eigenschaft *glide.service_portal.default_search_sources* definiert. Selbst wenn Sie also keine Suchquellen konfiguriert haben, zeigt das Typeahead-Such-Widget weiterhin Typeahead-Vorschläge an. Weitere Informationen zu Standardsuchquellen finden Sie unter Standardsuchquelle für das Portal festlegen.

Verwalten des -Portalzugriffs

Benutzerzugriff auf ein Portal steuern

Kontrollieren Sie auf folgende Weise, wer auf Ihr Portal zugreift und was die Person sehen kann:

- Authentifizierung: Konfigurieren Sie die Anmeldung und Single Sign-On für Benutzer
- Seitenzugriff nach Rolle einschränken: Verwenden Sie Rollen, um die Benutzer einzuschränken, die eine Seite anzeigen können.
- Öffentliche Seiten: Verwenden Sie das Kontrollkästchen *öffentlich* für einen Seitendatensatz, um die Seite öffentlich zugänglich zu machen.

  Hinweis: Einige standardmäßig installierte Portalseiten sind als öffentlich gekennzeichnet. Filtern Sie Ihre Liste der Serviceportal-Seiten nach *Öffentlich [ist] true,* um diese Seiten zu identifizieren. Wenn Sie den Wert *für „Öffentlich“* auf *„falsch“* festlegen, können Sie verhindern, dass diese Seiten öffentlich verfügbar sind.

- Benutzerkriterien: Erstellen Sie Benutzerkriterien für Seiten, Widgets, Widgets-Instanzen und Suchquellen, um den Zugriff durch Benutzer weiter einzuschränken.
- Multifaktor-Authentifizierung: Wenn eine Instanz so konfiguriert ist, dass eine Multifaktor-Authentifizierung erforderlich ist, werden Benutzer bei der ersten Anmeldung automatisch aufgefordert, die Multifaktor-Authentifizierung einzurichten. Setup-Anweisungen finden Sie unter Mehrstufige Authentifizierung bei der ersten Anmeldung einrichten . Auch wenn die Multifaktor-Authentifizierung optional ist, können Benutzer die Authentifizierung in ihrem Benutzerprofil trotzdem aktivieren oder deaktivieren. Setup-Anweisungen finden Sie unter Mehrstufige Authentifizierung für Ihr Anwenderprofil einrichten .

Single Sign-On, Anmeldungen und URL-Weiterleitungen

Serviceportal Verwendet eine Kombination aus Systemeigenschaften und Skripteinbindungen, um zu bestimmen, wie das System URL-Weiterleitungen für Benutzer vornimmt, die sich beim Portal anmelden.

Änderungen sollten nur von Benutzern vorgenommen werden, die sich mit SSO, URL-Weiterleitungen und der ServiceNow Plattform auskennen.

Single Sign-On und Serviceportal

Um Single Sign-On mit Serviceportal zu verwenden, müssen Sie das Plugin für die Installation der Integration für Single Sign-On für mehrere Anbieter aktivieren (com.snc.integration.sso.multi.installer).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Systemeigenschaft verwenden, um automatisch zu Ihrem primären IdP umzuleiten, dann leitet Serviceportal automatisch auf diesen IdP um. Wenn Sie mehrere Identitätsanbieter haben, zeigt Serviceportal einen Link auf der Login-Seite an zum **Verwenden eines externen Logins**. Weitere Informationen zu SSO und Authentifizierung in der Plattform finden Sie unter Single Sign-on (SSO) für mehrere Anbieter .

Um Benutzer zur Anmeldeseite für SSO Identify Provider (IdP) umzuleiten, ohne sie zuerst zur Anmeldeseite des -Portals umzuleiten, können Sie die Systemeigenschaft *glide.service_portal.sso.early_redirect.portals* konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal -Eigenschaften. Wenn Ihr Portal eine angepasste Version des Anmelde-Widgets verwendet, müssen Sie das UI-Makro „sp_sso_early_redirection“ nach Bedarf aktualisieren, um Benutzer zur Anmeldeseite von SSO Identify Provider (IdP) umzuleiten, ohne zuerst die Portalseite zu laden.

Hinweis: Serviceportal hat ein bekanntes Problem bei der Verwendung von Multi-Provider-SSO und Okta. Weitere Informationen zu diesem Problem und eine Problemumgehung finden Sie im Serviceportal: Nach dem Aktivieren von Multi-SSO können Endanwender über OKTA auf navpage.do zugreifen, wenn sie bereits angemeldet sind [KB0687717] Artikel in der Knowledge Base Now Support.

Authentifizierung für eine Serviceportal Seite erforderlich.

Wenn Sie eine Authentifizierung für eine Serviceportal Seite anfordern möchten, stellen Sie sicher, dass die Markierung **Öffentlich** im Seitendatensatz ist nicht ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten.. Wenn ein Benutzer zu einer nicht öffentlichen Seite navigiert, wird er zur Anmeldeseite des angeforderten Portals weitergeleitet.

Weil jede Seitenanforderung durch die Seite **$sp** geroutet wird, muss diese Seite öffentlich sein. Die folgenden Werte in der Tabelle der öffentlichen Seiten `sys_public` definieren die Seite als öffentlich:

- **Seite**: `$sp`
- **Aktiv**: `true`

Konfigurieren Sie ein -Portal als Anmeldeseite für die Instanz

Verweisen Sie alle nicht authentifizierten Anwender auf eine Portalanmeldeseite, um sich anzumelden. Die Anmeldeseite des -Portals wird zur primären Anmeldeseite für Ihre Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Fügen Sie eine Systemeigenschaft mit den folgenden Einstellungen hinzu:
   - Name: glide.entry.page.script
   - Typ: Zeichenfolge
   - Wert:

```
new SPEntryPage().getLoginURL()
```

2. Wahlweise: Wenn Sie Benutzer zu einem anderen Portal als dem Standardportal leiten müssen, bearbeiten Sie das Portal, das in der Skripteinbindung SPEntryPage angegeben ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) SPEntryPage verwendet das Standardportal in der Instanz als Portalpfad für die Weiterleitung zu. Mitarbeiter-Center (esc) ist standardmäßig das Standardportal.

Hinweis: Wenn Sie die Skripteinbindung bearbeiten, wird sie bei zukünftigen Updates nicht aktualisiert.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.

b. Suchen Sie in der Tabelle „Skripteinbindungen“ [sys_script_include] nach einer Skripteinbindung mit dem Namen **SPEntryPage**.

c. Bearbeiten Sie im Feld **Skript** das Skript, um das zugewiesene Portal in das gewünschte Portalsuffix zu ändern.

(Optional) Ändern Sie beispielsweise `this.portal = this.getDefaultPortal();` to `this.portal = "/sp/";` umzuleiten zu Serviceportal.

```
SPEntryPage.prototype = {

    initialize: function() {
        this.logVariables = false; // for debugging
        this.portal = this.getDefaultPortal(); // The URL suffix for default
portal
    },
```

Hinweis: Der Schrägstrich (/) nach „`/sp`“ kann bei der Konfiguration des Single Sign-ons zu Problemen führen. Wenn Probleme auftreten, versuchen Sie, das Zeichen aus dem Skript zu entfernen.

Nach der Anmeldung zum Serviceportal umleiten

Leitet Anwender nach der Anmeldung bedingt zu einer Seite Serviceportal um.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Fügen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] die folgenden Eigenschaften und Werte hinzu.

Eigenschaft	Typ	Wert	Beschreibung
glide.entry.first.page.script	Zeichenfolge	`new SPEntryPage().getFirstPageURL()`	Erste Seite nach der Authentifizierung
glide.entry.page.script	Zeichenfolge	Serverskript, das Anwender zur Anmeldung umleitet. Zum Beispiel: `neue SPEntryPage().getLoginURL()`	Enthält den Aufruf der Server-Skripteinbindungsmethode, der bestimmt, wo die Anmeldung erfolgen soll

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

getFirstPageURL führt im Wesentlichen Folgendes aus:

- Leitet zu „`login_redirect.do`“ um, um aus dem Frameset auszubrechen (falls vorhanden).
- Leitet zum Standardportal um, wenn der Benutzer keine Rollen hat, oder zur vollständigen Plattform für Benutzer mit Rollen, die nicht versuchen, direkt zu einem Portal zu wechseln.

  Wenn ein Benutzer keine Rollen hat, wird er zum Portal weitergeleitet, das einer Seite entspricht. Beispiel:

  ```
  https://<instance_name> .service-now.com/nav_to.do?
  uri=change_request_list.do
  ```

  sendet Benutzer ohne Rollen an:

  `https://`<instance_name> .service-now.com/sp/?id=list&table=change_request

Hinweis: Diese Änderung verhindert nicht, dass Benutzer ohne Rollen auf die vollständige Plattform zugreifen. Um zu verhindern, dass Benutzer ohne Rollen auf die Plattform zugreifen und immer zu einem Portal umleiten, legen Sie den Wert der Systemeigenschaft *`glide.entry.loggedin.page_ess`* auf das Portalsuffix fest, z. B. `/sp`.

3. Wahlweise: Passen Sie das Verhalten nach der Anmeldung in der Skripteinbindung **SPEntryPage** an.

   (Optional) Weitere Informationen zum Ändern von Skripteinbindungen finden Sie unter Skripteinbindungen .

   Wenn Sie beispielsweise möchten, dass Benutzer mit bestimmten Rollen zu Serviceportalumgeleitet werden, können Sie `user.hasRoles()` im folgenden Code ändern.

   ```
   if (user.hasRoles() && !redirectURL && !isServicePortalURL)
   ```

   Hinweis:

   - Wenn Sie die Skripteinbindung bearbeiten, wird sie bei zukünftigen Updates nicht aktualisiert.
   - Benutzer mit der Rolle admin bestehen immer die Prüfung `user.hasRoles()`.
   - Wenn Sie die externe Authentifizierung verwenden, stellen Sie sicher, dass Ihr IdP den URL-Parameter RelayState unterstützt. Dieser Parameter behält die ursprünglich angeforderte URL bei, während sich der Benutzer authentifiziert, und ist nach der Anmeldung für die Weiterleitung erforderlich.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Debuggen der Umleitung finden Sie unter Service Portal-URL-Weiterleitungen debuggen. Weitere Informationen zur Problembehandlung für die Umleitung finden Sie im Artikel Häufig gestellte Fragen zur Umleitung mit dem Serviceportal [KB0747432] in der Now Support Knowledge Base.

Service Portal-URL-Weiterleitungen debuggen

Debuggen Sie die URL-Weiterleitungen für die Anmeldung bei Serviceportal und die Weiterleitung auf die erste Seite.

So zeigen Sie die Debug-Ausgabe der SPEntryPage an und zeigen die Sitzungsvariablen an, die basierend auf Folgendem umgeleitet werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft glide.entry.first.page.script den folgenden Wert `new SPEntryPage().getFirstPageURL()` hat.
2. Legen Sie in der Skripteinbindung von SPEntryPage `this.logVariables = true` fest.
3. Melden Sie sich in einem separaten Browser an.
4. Zeigen Sie im Systemnavigator die Protokollausgabe an, indem Sie zu navigieren **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Alle**.

Seitensicherheit nach Rolle konfigurieren

Richten Sie Seiten als öffentlich ein oder filtern Sie sie nach Rollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für öffentliche Seiten ist keine Benutzeranmeldung erforderlich. Jeder kann auf sie zugreifen. Alle anderen Optionen erfordern eine Benutzerauthentifizierung.

Prozedur
1. Auf der Konfigurationsseite des Serviceportals (**Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**), öffnen Sie den Seiten-Editor.
2. Suchen Sie in der Liste Select Page (Seite auswählen) nach der Seite, auf die Seitensicherheit angewendet werden soll.
3. Wählen Sie den Knoten der höchsten Ebene in der Strukturansicht.
4. Konfigurieren Sie die Seitensicherheit.
   - Um eine Seite öffentlich zu machen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Öffentlich**. Alle Benutzer können auf als **Öffentlich** markierte Seiten zugreifen.
   - Fügen Sie Rollen in einer durch Kommas getrennten Liste hinzu, um den Zugriff auf eine bestimmte Rolle zu beschränken. Benutzer ohne die aufgeführte Rolle können Links zu der Seite sehen, wenn sie im Portal angezeigt werden. Beim Versuch, die Seite zu öffnen, wird der Fehler „Seite nicht gefunden“ angezeigt.

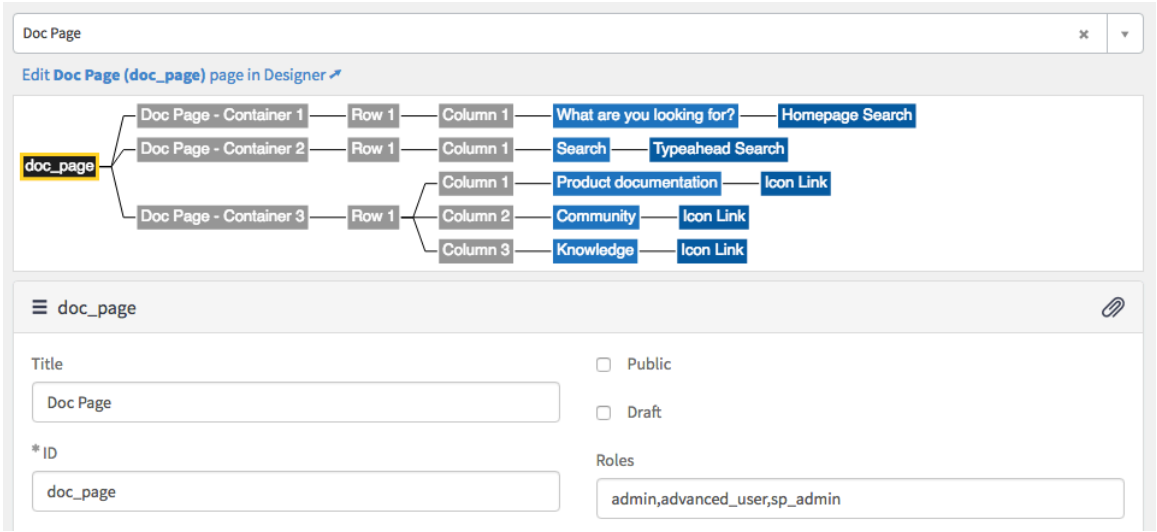
     Hinweis: Wenn Sie **Öffentlich** auswählen und eine Liste mit Rollen hinzufügen, ist die Seite weiterhin für jeden Benutzer zugänglich.

   - Wählen Sie, um einen Seitenentwurf zu erstellen, den nur Administratoren sehen können, während sich die Seite noch in der Entwicklung befindet, **Entwurf** aus. Benutzer müssen über die Administratorrolle verfügen, um Seiten im Entwurf anzeigen zu können. Alle anderen sehen den Fehler „Seite nicht gefunden“.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Seite mit eingeschränktem Zugriff nach Rolle



Nächste Maßnahme

Führen Sie die Schritte in Konfigurieren Sie die Widget-Sicherheit aus, um die Sicherheit für die Widgets auf Ihrer Seite zu konfigurieren.

Konfigurieren Sie die Widget-Sicherheit

Konfigurieren Sie die Widget-Sicherheit, um sicherzustellen, dass nur die Zielgruppe auf Ihr Widget zugreift.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt mehrere Möglichkeiten, die Widget-Sicherheit zu konfigurieren:

- Widget auf Anwender mit nur Anmeldung (authentifizierte Anwender) beschränken
- Beschränken Sie das Widget auf Benutzer mit bestimmten Rollen
- Beschränken Sie die Tabellen, auf die ein öffentliches Widget zugreifen und von denen Daten für (nicht authentifizierte) Gastbenutzer zurückgegeben werden können

Wenn Sie die Widget-Sicherheit konfigurieren, konfigurieren Sie die Seitensicherheit entsprechend, damit Benutzer über die Seite, auf der sie angezeigt wird, auf das Widget zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter Seitensicherheit nach Rolle konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des zu konfigurierenden Widgets.
3. Konfigurieren Sie im Formular die Widget-Sicherheit.

Option	Verfahren
Beschränken Sie das Widget auf authentifizierte Benutzer	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Öffentlich**, und lassen Sie das Feld **„Rollen“** leer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Verfahren
Beschränken Sie das Widget auf bestimmte Rollen	**a.** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Öffentlich**. **b.** Wählen Sie neben **Rollen**das Bearbeitungssymbol ( ) aus. **c.** Wählen Sie im Fenster „Rollen“ eine Rolle aus, indem Sie sie aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt** verschieben. **d.** Wählen Sie **Fertig**.
Beschränken Sie, auf welche Tabellen öffentliche Widgets für Gastanwender zugreifen können	**a.** Aktivieren Sie die Checkbox **Öffentlich**. **Hinweis:** Öffentliche Widgets sind für alle Benutzer zugänglich, auch wenn die Liste **„Rollen“** Rollen enthält. **b.** Geben Sie die Tabellen an, auf die öffentliche Widgets für Gastbenutzer zugreifen können. Dies gilt für Widgets, die nur den Tabelleneingabeparameter akzeptieren. **i.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Allow-Liste für öffentliche TabelleNeu**aus. **ii.** Wählen Sie im Feld **Tabellen** eine Tabelle aus, aus der Gastanwender auf Daten im Widget zugreifen können. **iii.** Wählen Sie **Absenden**. **iv.** Wiederholen Sie diese Schritte, um weitere Tabellen hinzuzufügen. **c.** Rufen Sie im Feld **Serverskript** die *SPWidgetAccessControl*-API auf, bevor Sie *GlideRecord(options.table)* und *GlideRecordSecure(options.table)*aufrufen. Zum Beispiel: `if(!new global.SPWidgetAccessControl().hasPublicAccess(options.table, $sp, options, input)){ gs.warn("Deny access to table which is not public: " + options.table); data.isValid = false; return; }` Die mit *SPWidgetAccessControl* übergebenen Parameter müssen den mit *GlideRecord(options.table)* und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Verfahren
	`GlideRecordSecure(options.table)`übergebenen Parametern entsprechen. Einzelheiten zur SPWidgetAccessControl-API finden Sie unter SPWidgetAccessControl : Global . **d.** Wählen Sie **Speichern**.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Benutzerkriterien für Service Portal

Mithilfe von Benutzerkriterien können Sie Benutzern aufgrund von Rollen, Abteilungen, Gruppen, Standorten oder Unternehmen Zugriff gewähren. Administratoren können den Zugriff auf Seiten, Widgets, Widgetinstanzen, Ankündigungen und Suchquellen in einem Portal steuern, indem sie Benutzerkriterien erstellen und anwenden.

Benutzerkriteriendatensätze definieren Bedingungen, die anhand von Benutzerdatensätzen ausgewertet werden. Wenn Benutzerkriterien definiert sind, sind Portaldatensätze nur für Benutzer sichtbar, die die definierten Bedingungen erfüllen.

Benutzerkriterien sind ein Plattformfeature, das in Serviceportal verwendet wird. Erfahren Sie mehr über Benutzerkriterien in Now Platform :

- Servicekatalog: Sicherheit für Elemente und Kategorien festlegen .
- Wissensmanagement: Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Anwenderkriterien .

Wichtig: Nachdem Sie Anwenderkriterien hinzugefügt oder geändert haben, müssen Sie sich möglicherweise abmelden und erneut anmelden, um die vorherige Konfiguration zu löschen.

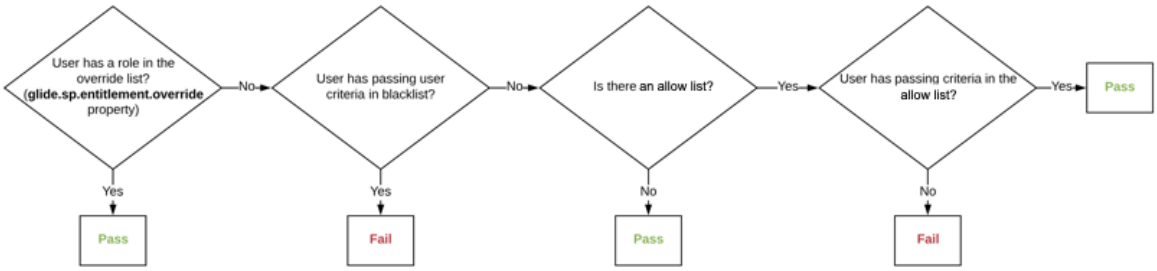
Rollenbasierte Berechtigungen für Datensätze von Benutzerkriterien konvertieren

Anwenderkriterien in Serviceportal ersetzen rollenbasierte Berechtigungen. Nach der Aktivierung der Benutzerkriterien für das Serviceportal Plugin müssen Sie Benutzerkriterien für die Service Portal-Systemeigenschaft festlegen auf **true** setzen. Wenn die Systemeigenschaft auf true festgelegt ist, werden alle vorhandenen Rollen, die für eine Seite, ein Widget oder eine Suchquelle definiert sind, automatisch in Datensätze mit Benutzerkriterien konvertiert. Um die Benutzerkriterien zu deaktivieren und weiterhin rollenbasierte Berechtigungen zu verwenden, legen Sie die Systemeigenschaft auf **false** fest.

Benutzerkriteriumsprüfungen

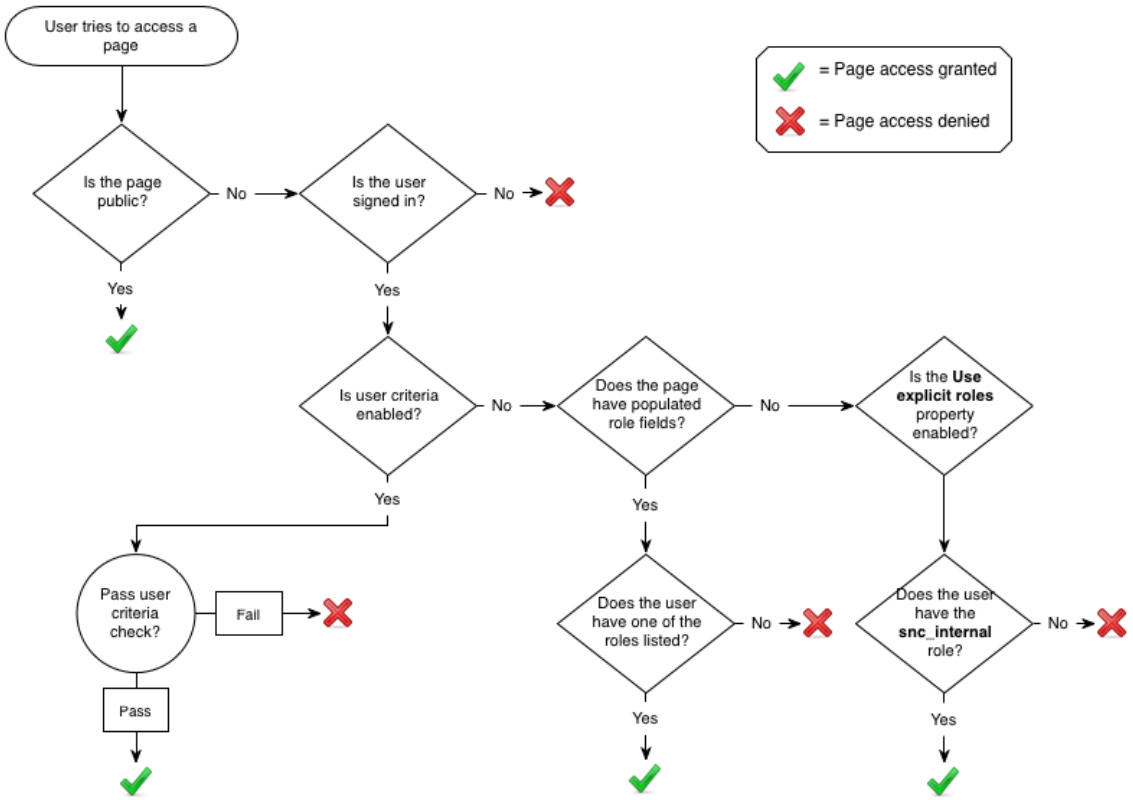
Benutzerkriterien verwenden die folgenden Checks in Serviceportal, um den Benutzerzugriff zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Benutzerkriterien für den Seitenzugriff

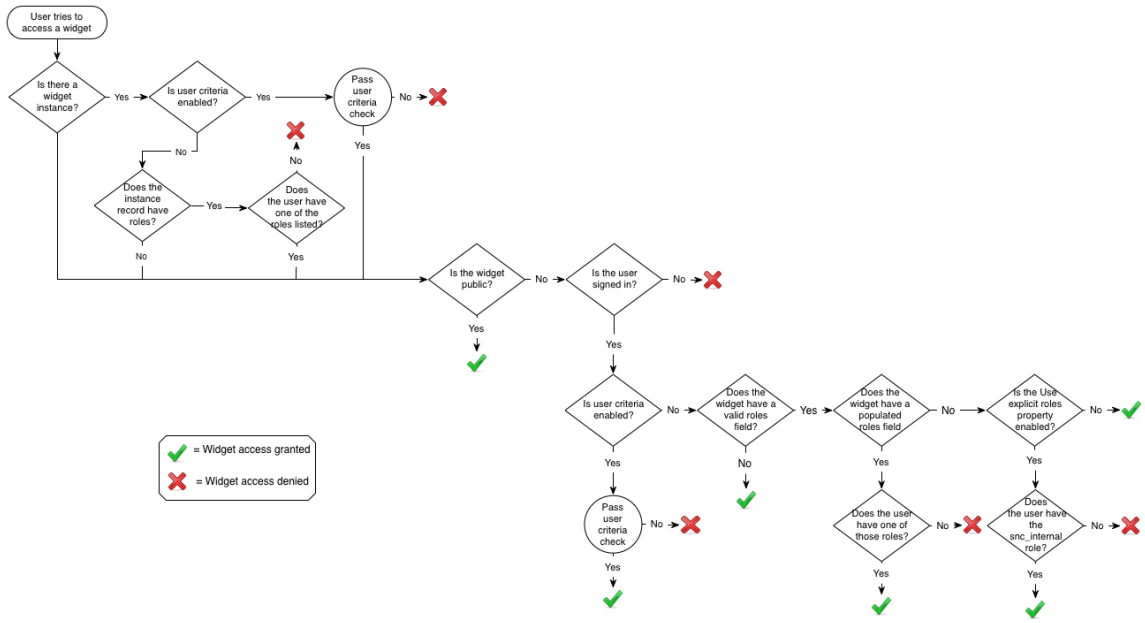
Das folgende Diagramm zeigt, wie das System anhand von Benutzerkriterien entscheidet, ob ein Benutzer auf eine Seite zugreifen kann.



Benutzerkriterien für den Widget-Zugriff

Das folgende Diagramm zeigt, wie das System ermittelt, ob ein Benutzer Zugriff auf ein bestimmtes Widget oder eine bestimmte Widgetinstanz hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktivieren Sie die Anwenderkriterien für das Serviceportal-Plugin

Sie können das Serviceportal Support-Plugin für Benutzerkriterien (com.glide.service-portal.user-kriterien) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben.

Vorbereitungen

Durch die Aktivierung des Plugins werden Benutzerkriteriendatensätze für Serviceportal -Datensätze erstellt, die sich bereits in der Instanz befinden. Das Plugin erstellt keine Anwenderkriterien für Datensätze vom Typ Serviceportal, die von Plugins hinzugefügt wurden, die nach diesem Plugin installiert wurden. Für diese Datensätze müssen Sie die Anwenderkriterien manuell erstellen oder importieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerkriterien für die Service Portal-Systemeigenschaft festlegen

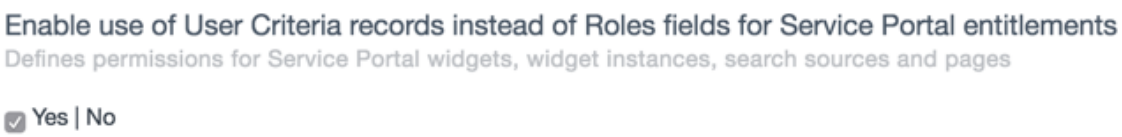
Nach der Aktivierung des Serviceportal Plugin für den Benutzerkriterien-Support, müssen Sie die Systemeigenschaft auf true setzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Festlegen der Systemeigenschaft werden Benutzerkriterien für Serviceportal aktiviert. Wenn die Systemeigenschaft auf true festgelegt ist, werden alle vorhandenen Rollen, die für eine Seite, ein Widget oder eine Suchquelle definiert sind, automatisch in Datensätze mit Benutzerkriterien konvertiert. Um die Benutzerkriterien zu deaktivieren und weiterhin rollenbasierte Berechtigungen zu verwenden, legen Sie die Systemeigenschaft auf false fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Eigenschaften**.
2. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen, um die folgende Eigenschaft auf true zu setzen.



3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Datensatz für Benutzerkriterien erstellen für Serviceportal

Erstellen Sie einen Datensatz für Benutzerkriterien, der auf Elemente in Serviceportal angewendet werden soll und den Benutzerzugriff auf Seiten, Widgets, Widget-Instanzen und Suchquellen steuert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können vorhandene Anwenderkriterien auf Datensätze in Serviceportal bis Serviceportal Konfiguration anwenden (**Serviceportal** > **Konfiguration des Serviceportals**) an. Sie können Benutzerkriterien nur innerhalb der Plattformbenutzeroberfläche erstellen.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Service Portal** ein.
2. Wählen Sie einen Seiten-, Widget- oder Widget-Instanzdatensatz aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste am unteren Rand des Datensatzes die Registerkarte **Kann anzeigen** oder **Kann nicht anzeigen** aus, und klicken Sie dann auf **Neu**.

   Wenn bereits ein Datensatz für Benutzerkriterien erstellt wurde, können Sie auf **Bearbeiten** klicken, um Benutzerkriterien auf die Seite, das Widget oder die Widget-Instanz anwenden.

   Anwenderkriteriendatensätze werden in der Tabelle [user_criteria] gespeichert.

4. Füllen Sie die Felder im Formular entsprechend aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceportal Benutzerkriterien

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Kriteriendatensatzes.
Anwender	Benutzerdatensätze, die den Zugriffskriterien entsprechen.
Gruppen	Datensätze, die den Zugriffskriterien entsprechen, gruppieren.
Rollen	Rollen, die den Zugriffskriterien entsprechen.
Erweitert	Blendet das Feld **Skript** ein oder aus.
Skript	Definiert zusätzliche Kriterien und gibt true oder false zurück. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Erweitert** ausgewählt ist. **Hinweis:** ◦ Da Skripts dynamisch ausgewertet werden, kann das Einbinden von Skripts in Datensätze für Benutzerkriterien die Leistung verringern. ◦ Verwenden Sie keine Funktion mit dem Namen der Funktion als Antwort, also Antwort().
Anwendung	Anwendungsbereich für den Datensatz der Benutzerkriterien.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert diesen Kriteriendatensatz.
Unternehmen	Unternehmen, die Zugangskriterien entsprechen.
Niederlassungen	Standorte, die den Zugriffskriterien entsprechen.
Abteilungen	Abteilungen, die den Zugangskriterien entsprechen.
Alle abgleichen	Legt fest, ob alle Elemente aus jedem ausgefüllten Kriterienfeld übereinstimmen müssen. Ist diese Option aktiviert, erhalten nur Benutzer Zugriff, die allen Kriterien entsprechen. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss der Benutzer eines oder mehrere der festgelegten Kriterien erfüllen, um Zugriff zu erhalten. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert, sodass alle erfüllten Bedingungen eine Übereinstimmung ergeben. Betrachten Sie beispielsweise einen Anwenderkriteriendatensatz für Folgendes: ◦ Standorte A oder B ◦ Unternehmen C oder D Wenn **Alle abgleichen** ausgewählt ist, ergeben nur solche Benutzer eine Übereinstimmung, die alle diese Bedingungen erfüllen. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort A und einem Unternehmen C. Wenn **Alle abgleichen** deaktiviert ist, ergeben alle Benutzer, die eine dieser Bedingungen erfüllen, eine Übereinstimmung. Zum Beispiel ein Benutzer mit einem Standort B.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie **Alle abgleichen** auswählen, stellen Sie sicher, dass keine widersprüchlichen Bedingungen erstellt werden, die niemals erfüllt werden können. Wenn beispielsweise alle Benutzer an Standort A für Unternehmen G arbeiten, können die Bedingungen in diesem Beispiel nicht erfüllt werden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Benutzerkriterien auf eine Seite, ein Widget oder eine Widget-Instanz anwenden

Weisen Sie den Seiten, Widgets oder Widget-Instanzen Benutzerkriterien zu, um den Benutzerzugriff auf Inhalte in einem Portal zu beschränken.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie das Plugin „Service Portal User Kriterien Support“ (com.glide.service-portal.user-criteria), und legen Sie die Systemeigenschaft *glide.service_portal.user_criteria_enabled* auf **true** fest.

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere Benutzerkriteriendatensätze auf ein einzelnes Portalelement anwenden.

Prozedur
1. Auf der Seite „Serviceportal-Konfiguration“ (**Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**), öffnen Sie den Seiten-Editor.
2. Wählen Sie eine Seite aus der Liste aus.
3. Wählen Sie in der Seitenstruktur einen Seiten-, Widget- oder Widget-Instanzknoten aus.
4. Klicken in der zugehörigen Liste auf **Wer kann anzeigen** oder **Wer kann nicht anzeigen**.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Wählen Sie ein Kriterium aus der Liste **Kann anzeigen** oder **Kann nicht anzeigen** aus.

   Durch die Auswahl von Kriterien aus der Liste **Kann anzeigen** oder **Kann nicht anzeigen** werden die in Datensatz für Benutzerkriterien erstellen für Serviceportal erstellen Datensätze für Benutzerkriterien auf die ausgewählte Seite, das Widget oder die Widget-Instanz angewendet.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Benutzerkriterien auf eine Suchquelle anwenden

Weisen Sie den Suchquellen Benutzerkriterien zu, um den Benutzerzugriff auf Inhalte in einem Portal zu beschränken.

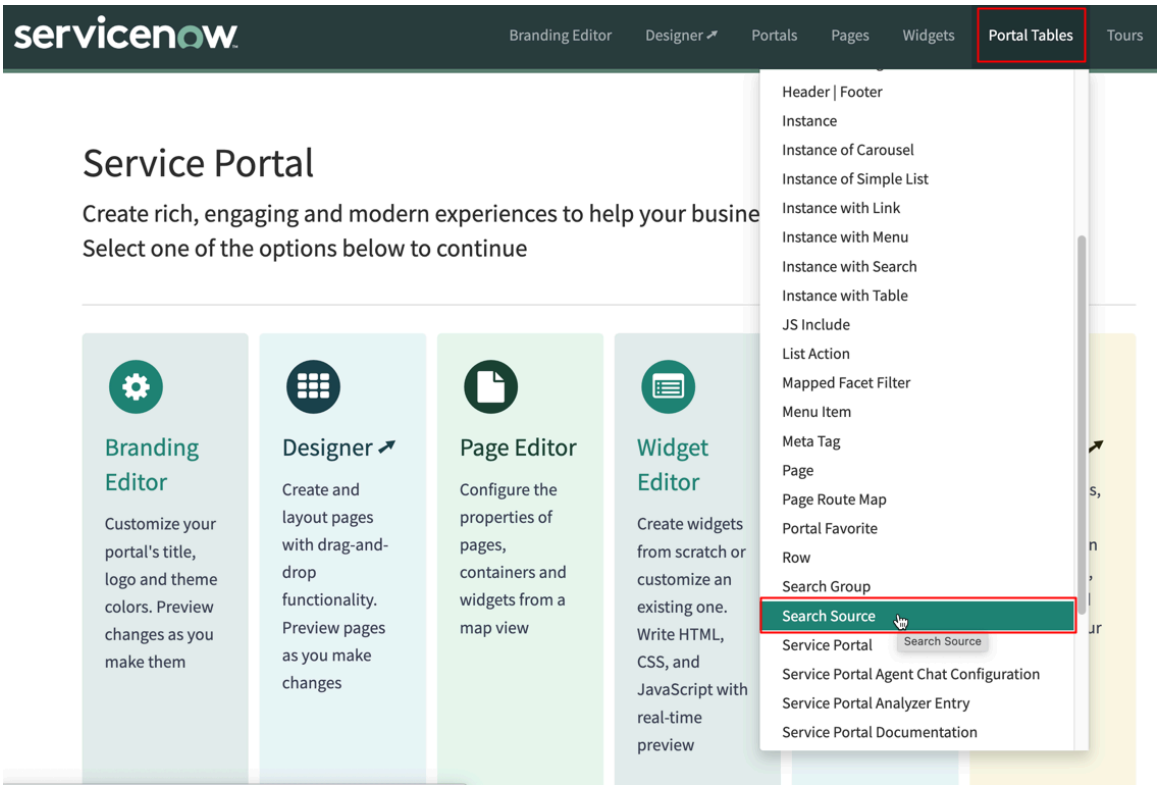
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Benutzerkriterien zu benutzerdefinierten oder standardmäßigen Suche in einem -Portal konfigurieren hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Auf der Seite „Serviceportal-Konfiguration“ (**Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**), navigieren Sie zu **Portal-Tabellen** > **Suchquelle** im Headermenü.



2. Öffnen Sie den Suchquellendatensatz, den Sie ändern möchten.
3. Klicken in der zugehörigen Liste auf **Wer kann Suchquelle anzeigen** oder **Wer kann Suchquellen nicht anzeigen**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie ein Kriterium aus der Liste **Kann anzeigen** oder **Kann nicht anzeigen** aus.

   Durch die Auswahl von Kriterien aus der Liste **Kann anzeigen** oder **Kann nicht anzeigen** werden die in Datensatz für Benutzerkriterien erstellen für Serviceportal erstellen Datensätze für Benutzerkriterien auf die ausgewählte Suchquelle.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

E-Signatur aktivieren für Serviceportal

Sie können die E-Signatur in Serviceportal so konfigurieren, dass eine erneute Authentifizierung von genehmigenden Benutzern erfordert wird.

Vorbereitungen

Die Systemeigenschaft *com.snc.integration.esig.window* wird unterstützt, um die SSO-Anmeldung in einem neuen Fenster zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Freigaben mit dem E-Signatur-Plugin [com.glide.e_signature_approvals].
2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **e-Signature-Registry**.
3. Fügen Sie der Liste alle Tabellen hinzu, für die Sie eine E-Signatur benötigen.

Ergebnisse

Wenn die elektronische Signatur aktiviert ist, müssen Genehmiger ein Kennwort angeben, um Anforderungen zu genehmigen oder abzulehnen. Die Authentifizierung mit Touch-ID funktioniert in der mobilen App. Im mobilen Web müssen Genehmiger weiterhin ein Kennwort eingeben. Weitere Informationen zum Konfigurieren der elektronischen Signatur finden Sie unter Genehmigung mit E-Signatur .

SSO-Anmeldung in einem neuen Fenster aktivieren

Öffnen Sie ein neues Fenster für die SSO-Authentifizierung, wenn Sie die E-Signatur für Genehmigungen verwenden.

Vorbereitungen

Die SAML-Anmeldung (Security Assertion Markup Language) wird nur auf dem Desktop Serviceportalunterstützt.

Weitere Informationen finden Sie im KB-Artikel zur eSignatur-SSO-Anmeldung .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie das Skript spEsignatureCustom ein.
   a. Geben Sie im Filternavigator `sys_ui_script.list` ein.
   b. Wählen Sie **Neu**aus, und erstellen Sie ein neues UI-Skript.
   c. Geben Sie im Formular UI-Skript `spEsignatureCustom` im Feld API-Name ein.
   d. Wählen Sie im Feld UI-Typ die **Option Mobile/Serviceportal**aus.
   e. Fügen Sie das Skript spEsignatureCustom in das Feld **Skript** ein.
   f. Wählen Sie **Absenden**.
2. Geben Sie das spAuthCustom-Skript ein.
   a. Erstellen Sie in derselben Tabelle `sys_ui_script.list` ein weiteres neues UI-Skript, indem Sie **Neu**auswählen.
   b. Geben Sie im Formular „UI-Skript“ `spAuthCustom` im Feld API-Name ein.
   c. Wählen Sie im Feld UI-Typ die **Option Mobile/Serviceportal**aus.
   d. Fügen Sie das spAuthCustom-Skript in das Feld **Skript** ein.
   e. Wählen Sie **Absenden**.
3. Ordnen Sie die UI-Skripts dem JS-Include-Datensatz zu.
   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**.
   b. Identifizieren Sie das Serviceportal, auf das Sie die E-Signatur-Unterstützung anwenden möchten, und wählen Sie das Design aus.
   c. Wählen Sie in den zugehörigen Listen **JS-Einbindungen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie **Neu**.

e. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

JS-Include-Formular

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name für Ihre JS-Einbindung. Geben Sie `spEsignatureCustom` ein, und ordnen Sie den Datensatz dem von Ihnen erstellten UI-Skript spEsignatureCustom zu, oder geben Sie `spAuthCustom` ein, und ordnen Sie den Datensatz dem von Ihnen erstellten spAuthCustom zu.
Quelle	Quelle für Ihren JS-Include-Datensatz. Wählen Sie **UI-Skript**aus.
UI-Skript	UI-Skriptquelle für Ihren JS-Include-Datensatz. Wählen Sie je nach Datensatz, den Sie erstellen, entweder „spEsignatureCustom“ oder „spAuthCustom“ aus.
Anwendung	Anwendung für Ihren JS-Include-Datensatz. Die Standardanwendung ist **Global**.
Aktualisiert	Feld, das anzeigt, wann der Datensatz zuletzt aktualisiert wurde.
Paket	Feld, das das JS-Einbindungspaket einrichtet.

f. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn Sie die E-Signatur für Genehmigungen verwenden, wird ein neues Fenster geöffnet.

spEsignatureCustom-Skript

Fügen Sie das Skript spEsignatureCustom in das Skriptfeld sys_ui_script.list ein.

```
angular.module('sn.$sp').provider('spEsignature', function() {
 'use strict';

 this.$get = function spEsignature($q, $http, $window, urlTools, xmlUtil)
 {
  var w = window;
  var esignOW;
  var windowWidth;
  var windowHeight;
  var redirectURL;

  function isWindowChosen() {
   var postParams = {
    sysparm_scope: 'global',
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
   sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
   sysparm_name: 'isWindowChosen'
  };
  return $http({
   method: 'POST',
   url: '/xmlhttp.do',
   data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
   headers: {
    'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
   },
   transformResponse: function(response) {
    return xmlUtil.getDataFromXml(response);
   }
  }).then(
   function(response) {
    var data = response.data ? response.data[0] : {};
    return data.answer ===  'true'
   },
   function(response) {
    // Handling failure case.
    switch (response.status) {
     default:
     case 404:
      return false;
    }
   });
}

function initiateEsignature() {
 var postParams = {
  sysparm_scope: 'global',
  sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
  sysparm_name: 'fetchAuthDetails'
 }
 return $http({
  method: 'POST',
  url: '/xmlhttp.do',
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response, 'result');
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   process(data);
  });
}

function process(data) {
 var shouldLogoutFirst = data.logoutFirst === 'true';
 w['windowHeight'] = data.popup_window_height;
 w['windowWidth'] = data.popup_window_width;
 w['redirectURL'] = data.loginURL;
 if (shouldLogoutFirst)
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    openEsignatureWindow(data.logoutURL);
   else
    authenticate();
  }

  function openEsignatureWindow(url) {
   w['esignOW'] = window.open(url, 'esignatureAuthentication',

 'height='+w['windowHeight']+',width='+w['windowWidth']+',top=100,left=10
0,toolbar=0,location=0,menubar=0');
  }

  w['authenticate'] = function(){
   if(w['redirectURL']){
    if(w['esignOW']) //when we signed out previously, a window is already
 opened. reuse it.
     w['esignOW'].location.href = w['redirectURL'];
    else
     openEsignatureWindow(w['redirectURL']);
   }
  };

  w['evaluateRedirect'] = function(msg) {
   w['esignOW'].close();
   if (msg == "saml2 login complete") {
    $window.onReauthenticationComplete(msg);
   }
  };

  return {
   isWindowChosen: isWindowChosen,
   initiateEsignature: initiateEsignature
  };

 };
});
```

spAuthCustom-Skript

Fügen Sie das Skript spAuthCustom in das Skriptfeld sys_ui_script.list ein.

```
angular.module('sn.$sp').factory('spAuthModal', function($q, spModal,
 i18n, $http, spAuthentication, glideUserSession, cabrillo, $cookies,
 $window, spUtil, $uibModal, spEsignature) {
 "use strict";

 function _showAuthenticationModal(requestParams, username, userSysId) {
  var currentUser;
  var deferred = $q.defer();
  glideUserSession.loadCurrentUser({reload: true}).then(function(user) {
   if (!user) {
    deferred.reject({
     error: {
      status: 'ANONYMOUS',
      message: i18n.getMessage('Not logged in')
     }
    });
    return;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  }
  currentUser = user;
  var serializedUser = {
   sysId: currentUser.userID,
   userName: currentUser.userName,
   firstName: currentUser.firstName,
   lastName: currentUser.lastName
  };

  // hand off to native clients
  if (cabrillo.isNative()) {
   cabrillo.auth.reauthenticate(currentUser).then(function() {
    deferred.resolve(serializedUser);
   }, function(error) {
    if (error && error.status) {
     deferred.reject({
      error: error
     });
    }
    //TODO: Handle rejection a little more gracefully
    deferred.reject();
   });
   return;
  }

  var loginMethod = currentUser.$private.loginMethod;
  if (!loginMethod) {
   // As we were unable to determine the login method via the HTTP
session, trying to get glide_sso_id cookie which is set in case of
multisso login
   var providerSysId = $cookies.get('glide_sso_id');
   loginMethod = providerSysId ? 'multisso' : 'db';
  }

  if (loginMethod === 'saml' || loginMethod === 'oidc' || loginMethod
=== 'multisso') {
   spEsignature.isWindowChosen().then(function(result) {
    var modal;
    if (!spUtil.isMobile() && loginMethod !== 'oidc' && result === true)
{
     // If enabled, Opening a new window for desktop saml login
     spEsignature.initiateEsignature();
    } else {
     glideUserSession.getSsoReauthenticationUrl().then(function(url) {
      requestParams.externalLoginURL = url;
      openExternalAuthModal(requestParams).then(function(m) {
       modal = m;
      });
     });
    }
    $window.onReauthenticationComplete = function(result) {
     deferred.resolve(serializedUser);
     if (modal)
      modal.close();
    };
   });
  } else {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    spModal.open({
     title:i18n.getMessage("Approver authentication"),
     message:i18n.getMessage("Additional authentication is required,
enter your usename and password to continue."),
     footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
     widget: 'simpleloginui',
     widgetInput: {},
     shared: requestParams,
     onSubmit: function() {
      return onLoginModalSubmit(requestParams, username);
     }
    }).then(function(confirm) {
     if (confirm.label == i18n.getMessage("OK")) {
      deferred.resolve(serializedUser);
     } else {
      deferred.reject();
     }
    });
   }
 });

 return deferred.promise;
}

function onLoginModalSubmit(requestParams, username) {
 //(1) call login service to verify auth
 //(2) verify same user
 return $q(function(resolve, reject) {
  var errorMessage = null;

  if(!requestParams.username || requestParams.username.trim() === "" ||
    !requestParams.password || requestParams.password.trim() === "") {
   errorMessage = i18n.getMessage("User name or password invalid");
  } else if(requestParams.username !== username) {
   errorMessage = i18n.getMessage("Attempted to authenticate as a
different user");
  }

  if(!errorMessage || errorMessage === "") {
   spAuthentication.validateCreds(requestParams.username,
requestParams.password).then(function(res) {
    resolve({status: res.success, errorMessage: res.message});
   });
  } else {
   resolve({status: !errorMessage || errorMessage === "", errorMessage:
errorMessage});
  }
 });

}

function openExternalAuthModal(requestParams) {
 var deferred = $q.defer();

 var options = {
  title: i18n.getMessage("Approver authentication"),
  message: '',
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
   messageOnly: false,
   errorMessage: '',
   input: false,
   label: '',
   size: 'lg',
   value: '',
   required: false,
   footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
   values: false,
   onSubmit: null,
   widget: 'simpleloginui',
   widgetInput: {},
   shared: requestParams,
   buttons: [{label: i18n.getMessage('Cancel'), cancel:true}]
  };

  var widgetURL = spUtil.getWidgetURL(options.widget);
  $http.post(widgetURL, options.widgetInput).success(function(response) {
   options.widget = response.result;
   options.widget.options.shared = options.shared;
   var modal = $uibModal.open({
    templateUrl:'sp-modal.html',
    controller: spModalCtrl,
    size: options.size,
    resolve: {
     options: function() {
      return options;
     }
    }
   });

   deferred.resolve(modal);
  });

  return deferred.promise;
 }

 function spModalCtrl($scope, options) {
  $scope.options = options;
  $scope.form = {};

  $scope.buttonClicked = function(button){
   if (button.cancel) {
    $scope.$dismiss();
    return;
   }
  }
 }

 return {
  prompt: _showAuthenticationModal
 }
}).decorator("spAuthModal", function($delegate) { return( $delegate );});
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie die Selbstregistrierung von externen Anwendern für Serviceportal

Ermöglichen Sie externen Benutzern die Registrierung für ServiceNow-Apps über Serviceportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Schließen Sie die vorherigen Aufgaben ab:

1. Aktivieren Sie die Registrierung externer Anwender
2. Konfigurieren Sie das Registrierungsformular für eine externe Benutzerkonfiguration

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Selbstregistrierung externer Anwender ermöglicht es einer großen Gruppe von Anwendern, sich ohne Hilfe eines Administrators bei einer App ServiceNow zu registrieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Externen Anwendern die Selbstregistrierung bei ihrer ServiceNow-Instanz ermöglichen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Öffnen Sie einen Portaldatensatz.
3. Füllen Sie im Formular das Konfigurationsfeld **für die Registrierung externer Anwender** aus.

   Wählen Sie eine Anwenderregistrierungskonfiguration aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das Anmelde-Widget enthält einen Link zum Registrierungsformular, das Sie zuvor konfiguriert haben.

Registrieren Sie Ihre PIV/CAC-Karte für die Anmeldung Serviceportal .

Registrieren Sie Ihre PIV-Karte (Personal Identity Verification) oder CAC-Karte (Common Access Card), damit Sie sich beim Portal Ihrer Organisation anmelden können, ohne ein Passwort einzugeben.

Vorbereitungen

Um Ihre PIV/CAC-Karte zu registrieren, muss ein Administrator die zertifikatsbasierte Authentifizierung aktivieren und dann die PIV/CAC-Authentifizierung einrichten. Weitere Informationen zu diesem Setupprozess finden Sie unter PIV-Karte (Personal Identity Verification) oder CAC-basierte Authentifizierung (Common Access Card) .

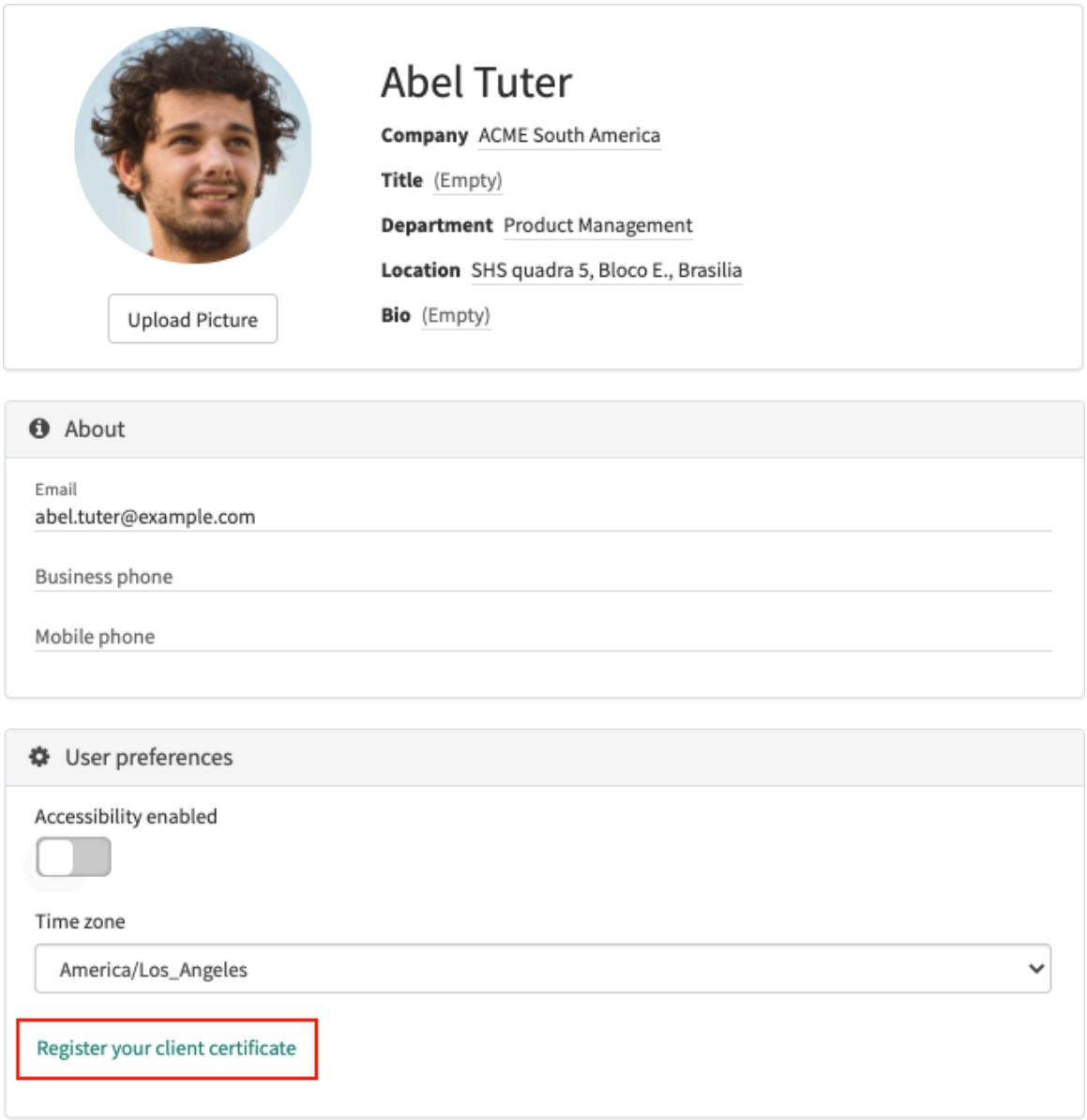
Die folgende Aufgabe geht davon aus, dass ein Kartenleser an Ihr System verbunden ist.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Ihrem Anwendernamen und Passwort bei einem -Portal an.
2. Öffnen Sie im Portal Ihr Anwenderprofil.
3. Führen Sie Ihre PIV/CAC-Karte in ein Kartenlesegerät ein, und wählen Sie **Client-Zertifikat registrieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Überprüfen Sie im angezeigten Dialogfeld das PIV/CAC-Zertifikat, und wählen Sie **Registrieren**aus.

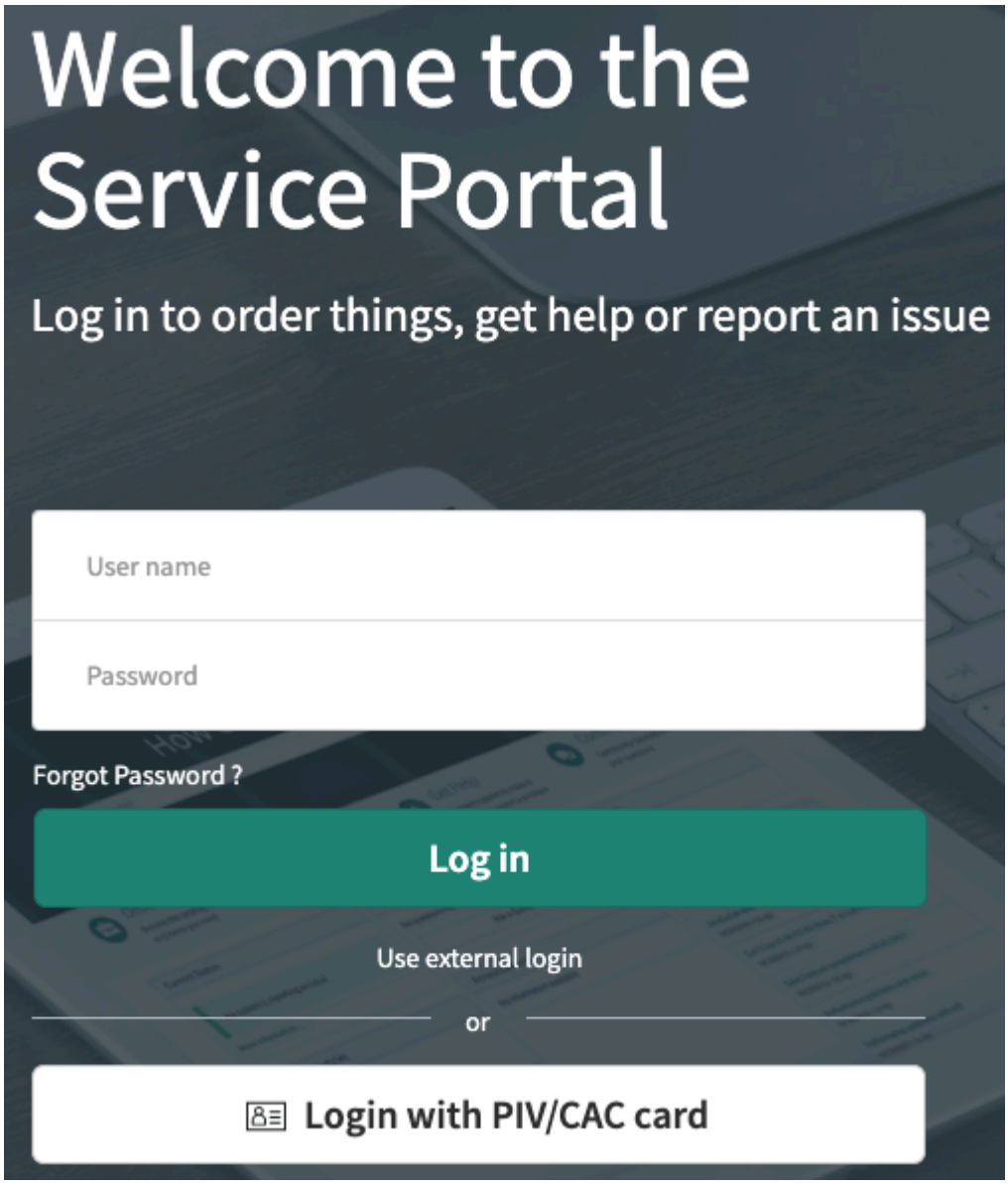
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Registrierung erfolgreich ist, zeigt das System die folgende Warnmeldung an: `Das PIV/CAC-Zertifikat wurde erfolgreich registriert und mit dem Benutzeraccount verknüpft.`

Schließen Sie das Dialogfeld, um den Vorgang abzuschließen.

Ergebnisse
Wenn Sie sich das nächste Mal bei Ihrem -Portal anmelden, können Sie sich mit Ihrer PIV/CAC-Karte anmelden. Um sich anzumelden, führen Sie Ihre PIV/CAC-Karte in ein Kartenlesegerät ein, und wählen Sie **Anmeldung mit PIV/CAC-Karte**aus.



Um sich vom Portal abzumelden, wählen Sie Ihren Avatar und dann **Abmelden**aus. Schließen Sie dann das Browserfenster.

Zugehörige Informationen

Anmelde-Widget

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deaktivieren Sie ein Portal

Deaktivieren Sie den Zugriff auf ein Portal, das Anwender nicht mehr besuchen sollen, und leiten Sie sie optional zu einem anderen Portal weiter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie ein Portal deaktiviert haben, werden Benutzer entweder zu einem von Ihnen konfigurierten alternativen Portal umgeleitet oder erhalten eine Meldung, dass das Portal inaktiv ist.

Wenn ein alternatives Portal ausgewählt ist, werden Seiten umgeleitet, indem das URL-Suffix des inaktiven Portals durch das Suffix des alternativen Portals ersetzt wird. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um sicherzustellen, dass Anwender auf die richtige Seite weitergeleitet werden:

- Stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Ressourcen, wie z. B. Knowledge Base-Artikel und Katalogelemente, im alternativen Portal verfügbar sind.
- Wenn in jedem Portal andere Seiten verwendet werden, richten Sie Seiten-Weiterleitungszuordnungen ein, um Seiten vom inaktiven Portal dem alternativen Portal zuzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Verweise auf eine Seiten-ID umleiten.
- Wenn Anpassungen für Seitenumleitungen mithilfe der Skripteinbindung SPEntryPage oder anderer Methoden vorhanden sind, testen Sie diese Anpassungen gründlich, um sicherzustellen, dass keine Konflikte bestehen, oder entfernen Sie die Anpassungen. Weitere Informationen finden Sie unter Single Sign-On, Anmeldungen und URL-Weiterleitungen.

Um die Deaktivierung und erneute Aktivierung öffentlicher Portale zu unterstützen, ohne dass Suchmaschinen ihre Seiten deindexieren, werden temporäre HTTP 302-Umleitungen für inaktive Portale verwendet.

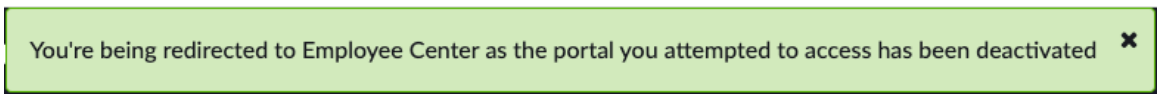
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie ein Portal aus.

   Hinweis: Sie können das Standardportal in einer -Instanz oder einem anderen Portal, das als alternatives Portal für ein inaktives Portal konfiguriert ist, nicht deaktivieren. Sie können das Mobile-Mitarbeiter-Serviceportal (/mesp) nicht deaktivieren oder zum Mobile-Mitarbeiter-Serviceportal (/mesp) umleiten.

3. Wählen Sie **Inaktiv**aus.
4. Wahlweise: Wählen Sie im Feld **Alternatives Portal** ein aktives Portal aus, an das Benutzer umgeleitet werden sollen, die versuchen, auf das inaktive Portal zuzugreifen. Mehrere inaktive Portale können zum selben alternativen Portal umleiten.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Wenn Sie ein alternatives Portal ausgewählt haben, werden Benutzer, die versuchen, auf das inaktive Portal zuzugreifen, zum alternativen Portal umgeleitet. Sie erhalten eine Nachricht, die sie darüber informiert, dass sie weitergeleitet wurden. Zum Beispiel:



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie kein alternatives Portal angeben, erhalten Anwender eine Meldung, dass das Portal deaktiviert wurde. Sie können diese Nachrichten in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Nachrichtentabelle .

Um ein Portal erneut zu aktivieren, löschen Sie die Option **Inaktiv**.

Entwicklung benutzerdefinierter Widgets

Entwickeln Sie anwenderdefinierte Widgets für Portale mit AngularJS, Bootstrap und der ServiceNow API.

Bevor Sie beginnen

Um Widgets zu entwickeln, brauchen Sie ServiceNow-API-Erfahrung zum:

- Ausführen von Datensatzabfragen auf dem Server.
- Erstellen und Aktualisieren von Datensätzen.

Sie benötigen AngularJS-Erfahrung zum:

- Binden Sie Variablen an Client-Controller.
- Zugreifen auf Serverobjekte in einem Widget.
- Sammeln von Benutzereingaben.

Optional können Sie auf der Bootstrap-Vorlage aufbauen, indem Sie auf Bootstrap-Komponenten zugreifen.

Teile eines Widgets

Wie Angular-Direktiven führen Widgets ein bestimmtes Verhalten auf einer Serviceportal-Seite aus. Ein Widget enthält obligatorische und optionale Skriptkomponenten.

HTML-Vorlage

Eine obligatorische Widgetkomponente.

Die HTML-Vorlage erfordert Kenntnis von AngularJS, um Daten anzuzeigen und zu erfassen. Verwenden Sie die HTML-Vorlage zum:

- Rendern der dynamischen Ansicht, die ein Benutzer im Browser sieht, unter Verwendung von Informationen des Modells und des Controllers.
- Binden Sie Clientskriptvariablen an Ihr Markup.
- Sammeln Sie Daten vom Endbenutzer.

Clientskript

Eine obligatorische Widgetkomponente.

Ein Clientskript erfordert Kenntnis von der ServiceNow-API und AngularJS zum Erstellen eines Client-Controllers. Verwenden Sie das Clientskript zum:

- Zuordnen von Serverdaten von JavaScript- und JSON-Objekten zu Clientobjekten.
- Verarbeiten von Daten, bevor Sie sie rendern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Übertragen von Daten an die HTML-Vorlage.
- Übertragen von die Benutzereingaben und Daten zur Verarbeitung an den Server.

Serverskript

Eine obligatorische Widgetkomponente.

Ein Serverskript erfordert Kenntnis von der ServiceNow-API zum Arbeiten mit Datensatzdaten. Verwenden Sie das Serverskript zum:

- Festlegen des Anfangsstatus des Widgets.
- Senden von Datensatzdaten mit dem Widget-Clientskript, mithilfe der **Daten**-Variablen.
- Ausführen von serverseitigen Abfragen.

Linkfunktion

Eine optionale Widgetkomponente.

Die Link-Funktion erfordert Kenntnisse in AngularJS. Verwenden Sie eine Verknüpfungsfunktion, um DOM direkt zu bearbeiten.

Optionsschema

Eine optionale Widgetkomponente.

Erlaubt einem Serviceportal-Admin das Widget zu konfigurieren. Verwenden Sie das Optionsschema zum:

- Angeben eines Parameters für ein Widget.
- Zulassen des Definierens von Instanzoptionen für eine Widget-Instanz durch Admin-Benutzer.
- Entwickeln eines flexiblen, wiederverwendbaren Widgets.

Angular Provider

Eine optionale Widgetkomponente.

Angular Provider erfordern Kenntnisse über AngularJS. Verwenden Sie Angular Provider zum:

- Aufrechterhalten der Synchronisierung von Widgets, beim Ändern von Datensätzen bzw. Filtern.
- Teilen von Kontext zwischen Widgets.
- Beibehalten und Fortbestehen lassen des Status.
- Erstellen Sie wiederverwendbare Verhaltensweisen und UI-Komponenten, und fügen Sie sie in mehrere Widgets ein.

Abhängigkeiten

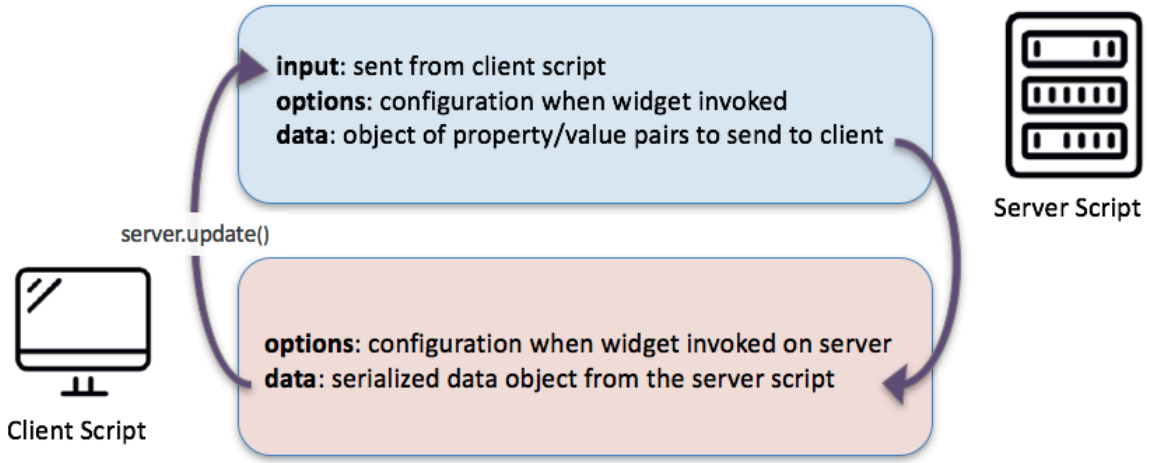
Eine optionale Widgetkomponente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Widgetabhängigkeit ist eine externe Ressource, die von Ihrem Widget verwendet wird, beispielsweise JavaScript- oder CSS-Dateien.

Globale Objekte in Widgets

Wenn ein Widget zum ersten Mal auf einer Seite gerendert wird, wird das Serverskript zuerst ausgeführt und greift auf drei globale Objekte zu: **Eingabe**, **Optionen** und **Daten**. Weil die **Eingabe**-Variable ein Datenobjekt ist, das vom Clientskript gesendet wird, ist diese Variable bei der Erstinitialisierung nicht definiert.



Wenn ein Widget zum ersten Mal instanziiert wird, führt das Serverskript Folgendes durch:

1. Initialisiert ein leeres **Daten**-Objekt.
2. Initialisiert das **Eingabe**-Objekt mit beliebigen Daten, die vom Client-Controller gesendet werden, bzw. das **Optionen**-Objekt mit allen Daten, die zum Initialisieren des Widgets verwendet werden.
3. Sendet das **Daten**-Objekt an den Client-Controller als JSON.

Das Clientskript:

1. Greift auf das Server-**Daten**.Objekt mit `c.data` zu.

   Hinweis: Standardmäßig verwenden Widgets die **c**-Variable zur Darstellung der Controller-Instanz mit Syntax `Controller als`. Sie können diese Variable beim Erstellen oder Klonen von Widgets ändern.

2. Verwendet `server.update()` um Änderungen am Datenmodell zu veröffentlichen. Diese Methode aktualisiert das Serverskript mit dem **Eingabe**-Objekt.

   Hinweis: Nach dem Aufruf von `server.update()` wird das Clientskript-**Daten**-Objekt automatisch vom Serverskript-**Daten**-Objekt überschrieben.

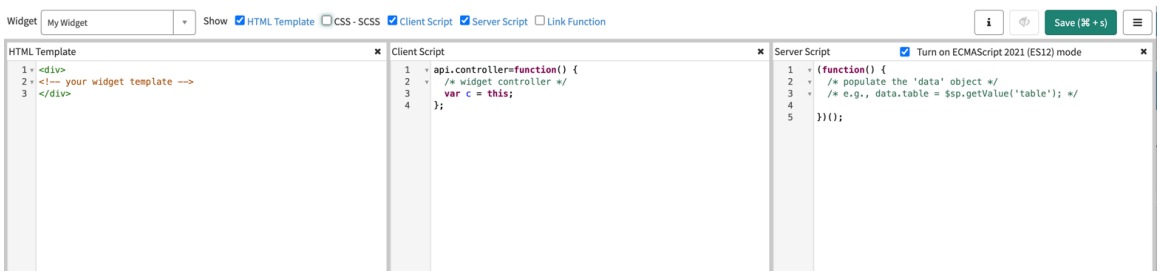
3. Verwendet `c.options` zum Zugriff auf die Werte, die zum Aufrufen des Widgets auf dem Server verwendet werden. Dieses Objekt ist schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden des Widget-Editors

Wenn Sie ein Widget erstellen, wird ein Datensatz in der Tabelle sp_widget erstellt. Sie können jedoch den Widget-Editor in der Serviceportal-Konfiguration als Ihre Skriptumgebung verwenden. Der Widget-Editor ist eine ganzseitige Anwendung, die einer IDE ähnelt. Sie können die zu bearbeitenden Teile des Widgets anzeigen und den Rest ausblenden, während Sie eine Vorschau der Änderungen in Echtzeit anzeigen.

Hinweis: Für serverseitige Skripts können Sie den JavaScript-Modus „ECMAScript 2021 (ES12)“ aktivieren, wenn Ihre Anwendung den ES5-Standardmodus oder den Kompatibilitätsmodus verwendet. Skripts in Anwendungen, bei denen der JavaScript-Modus auf „ECMAScript 2021 (ES12)“ festgelegt ist, verwenden standardmäßig „ECMAScript 2021 (ES12)“. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Modus „ECMAScript 2021 (ES12)“ für ein Skript .



Allgemeine Richtlinien für die Entwicklung von -Widgets

Beachten Sie bei der Entwicklung anwenderdefinierter Widgets die folgenden allgemeinen Richtlinien für optimale Leistung, skalierbare Entwicklung und eine gute Anwender-Experience.

Erstellen Sie einen Standardstatus, der dem Endbenutzer ein Beispiel bietet

Für ein Widget sind keine Instanzoptionen definiert, wenn es zu einer Seite hinzugefügt wird. Ein Widget in diesem leeren Zustand kann leer erscheinen und Verwirrung verursachen. Stellen Sie in Situationen, in denen ein Widget eine Erstkonfiguration erfordert, sicher, dass Ihr Widget einen Standardstatus hat, der dem Administrator mitteilt, welche Konfiguration erforderlich ist.

Widgets können auch mit Demo-Daten erstellt werden. Demo-Daten können auch verwendet werden zum:

- Deutlichen Demonstrieren der Widget-Funktionalität für den Benutzer.
- Bereitstellen von Daten, wenn Sie eine Vorschau des Widget im Widget-Editor anzeigen. (Demo-Daten sind im Designer nicht sichtbar).

Erfahren Sie mehr: Tutorial: Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Widget.

Betten Sie ein Widget ein, anstatt es zu klonen

Durch das Einbetten eines vorhandenen Widgets in Ihr benutzerdefiniertes Widget werden bereits vorhandene Funktionen genutzt, ohne dass Code kopiert oder dupliziert wird. Sie können weiterhin Parameter an das eingebettete Widget übertragen, um dessen Verhalten zu steuern.

Weitere Informationen: Ein bestehendes Widget einbetten

Vermeiden Sie die Verwendung großer Datensätze, um die Leistung zu verbessern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Abfragen von Daten, das Auswerten von ACLs, das Ausführen von Geschäftsregeln und die Datenverarbeitung nehmen Zeit in Anspruch und können die Leistung beeinträchtigen. Ermitteln Sie, wie viele Datenportalanwender benötigen, und wenden Sie dann die entsprechenden Grenzwerte und Filter auf Ihre Skripts und Abfragen an. Isolieren Sie Widgets, die wichtige Daten oder Verarbeitung erfordern, auf ihren eigenen Seiten im Portal. Vermeiden Sie die Implementierung der folgenden Elemente, die große Datensätze verwenden:

- Geskriptete Menüelemente, die große Datenmengen laden, was dazu führen kann, dass jede Seite im Portal langsam geladen wird.
- Große Dateien und Anhänge, z. B. HD-Mediendateien oder Schriftarten aus der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment].
- Widgets mit automatischer Aktualisierung. Jedes Mal, wenn der Client-Controller eines Widgets `server.update()`, `spUtil.update()`, `server.refresh()` oder `spUtil.refresh()` aufruft, führt die Anwendung das Serverskript des Widgets aus und sendet ein Datenobjekt zurück an den Client.
- Ungefilterte Datensatzbeobachter. Die `recordWatch()` -Funktion sucht nach Aktualisierungen für eine Tabelle oder einen Filter und gibt den Wert von der Callback-Funktion zurück. Durch das Hinzufügen von Filtern für bestimmte zu überwachende Felder verringert sich die Anzahl der Aufrufe, die ein Widget an den Server durchführt. Die Angabe, wann Widgets als Reaktion auf einen Datensatzersteller aktualisiert werden sollen, der den Client benachrichtigt, dass die Rückruffunktion aktualisiert wird, kann die Leistung ebenfalls verbessern.
- Serverseitige Skripts mit GlideRecord-Abfragen ohne die Funktion `„setLimit“`. Mit der Funktion `setLimit` können Sie die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze einschränken und die Antwortzeit bei Abfragen verbessern. Um die Flexibilität zu erhöhen, können Sie dieses Limit an eine Instanzoption binden, anstatt einen hartcodierten Wert zuzuweisen (z. B. `gr.setLimit (options.limit || 100)`).

Weitere Informationen:

- Sechs häufige Leistungsprobleme im Serviceportal und wie man sie vermeidet [KB0634588]
- spUtil: recordWatch
- Funktion „GlideRecord setLimit“.

Erstellen Sie eine Direktive, anstatt ein komplexes Widget einzubetten

Wenn ein eingebettetes Widget vom Server aufgerufen wird, werden alle diesem Widget zugeordneten Skripts zurückgegeben. Wenn Sie nur einen Unterabschnitt eines Widgets benötigen, führt das Einbetten des gesamten Widgets zu unnötigem Aufwand. Verwenden Sie stattdessen Direktiven, um einfachen Code zwischen Widgets auszutauschen. Direktiven sind beispielsweise beim Erstellen von UI-Komponenten hilfreich. Komplexe Komponenten mit serverseitiger und clientseitiger Funktionalität lassen sich am besten als Widgets verwenden. Verwenden Sie eine Direktive anstelle eines eingebetteten Widgets zum:

- Freigeben des Gültigkeitsbereichs bzw. des benutzerdefinierten Verhaltens für mehrere Widgets.
- Freigeben eines wiederverwendbaren, leichten Unterabschnitts eines Widgets.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Freigeben einer gemeinsame Benutzeroberfläche, z. B. einer Liste oder einen Avatar.
- Verhalten des Widget erweitern.

Erfahren Sie mehr: Wiederverwenden von Komponenten mit Angular Providers.

Verwenden Sie einen Dienst oder eine Anlage, um Daten freizugeben und den Status zu behalten

Datendienste und Anlagen behalten den Status in einem Widget bei, ohne dass mehrere Aufrufe des Servers erforderlich sind. So können Sie:

- Widgets beim Ändern von Datensätzen oder Filtern synchron halten.
- Daten zwischen Widgets teilen.
- Leistungsfähigere Widgets entwickeln.

Erfahren Sie mehr: Wiederverwenden von Komponenten mit Angular Providers.

Ereignisse mit einem Publish-/-Subscribe-Dienst verwalten

Vermeiden Sie das Benutzen von $broadcast in DOM. `$broadcast` sendet den Ereignisnamen an alle untergeordneten Bereiche, die registrierte Listener benachrichtigen. Dies kann ein teurer Auruf sein, für den die Verwendung des globalen Objekts `$rootScope` erforderlich ist.

Verwenden Sie stattdessen einen Publish-/Subscribe-Dienst, um Ereignisse zu verwalten. Wenn Sie einen Publish-/Subscribe-Dienst verwenden, besteht eine klare Beziehung zwischen Ihren Widgets über Callback-Handler. In diesem Modell können Sie den Status Ihrer Ereignisse besser steuern.

Verwenden Sie REST-Aurufe oder `server.get`, um Daten vom Server abzurufen

Wenn Sie `server.update()` aufrufen, wird das gesamte Widget vom Server zurückgegeben. Wenn Ihr Widget abweichende Codepfade enthält, können mehrere Aufrufe zur Aktualisierung des Servers die Leistung beeinflussen. Verwenden Sie als Regel Ihr Serverskript, um den Anfangsstatus Ihres Widgets festzulegen. Verwenden Sie für nachfolgende Aktualisierungen Scripted REST APIs, die in Ihrer Instanz ein Skript enthalten. Diese Übung:

- trennt die Geschäftslogik von den Elementen der Benutzeroberfläche.
- zentralisiert Ihren Code, sodass Änderungen an einer Stelle vorgenommen werden können.

Sie können auch `server.get` nutzen, um Informationen an den Server weiterzuleiten. Verwenden Sie diese Funktion zusammen mit `inpn ut.action` um bestimmte Teile des Serverskripts auszuführen.

Entwicklung im Hinblick auf Lokalisierung, Zugänglichkeit und Benutzeroberfläche

Befolgen Sie diese Richtlinien, um eine optimale Benutzererfahrung zu erzielen:

- Berücksichtigen Sie die Auswirkungen Ihres Widgets in einer mobilen Umgebung. Vermeiden Sie beispielsweise die Verwendung von Mouseover- und anderen Ereignissen, die nicht auf ein Mobilgerät übertragen werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie SCSS-Variablen, um Elemente wiederzuverwenden. Siehe SCSS-Variablen.
- Verwenden Sie bei der Verwendung von Farben Variablennamen.
- Umbruch von Zeichenfolgen für die Übersetzung in Lokalisierungs-APIs. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Widget internationalisieren.

Entfernen Sie nicht verwendete Angular Provider aus dem Client-Skript

Entfernen Sie zur einfacheren Wartung alle nicht verwendeten Angular Provider, die in die Client-Skript-Funktionsanweisung eingefügt wurden.

Vermeiden Sie die Verwendung von <script> tags in HTML templates

Um die Wahrscheinlichkeit von Produktionsproblemen in zu verringern Serviceportal, vermeiden Sie die Verwendung von Inline-Vorlagen mit <script> tags in a widget's HTML template. Instead, create a related Angular ng-template record for the widget.

Tutorial: Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Widget

Folgen Sie diesem Tutorial, um ein benutzerdefiniertes Widget zu erstellen, das Servicekatalog-Elemente anzeigt. Verwenden Sie dieses Tutorial als Modell, um die fortgeschrittenen Skriptfunktionen von Serviceportal zu verstehen.

In diesem Lernprogramm erstellen Sie das Schnellbestellungs-Widget. Dieses Widget:

- zeigt dem Benutzer beliebte Elemente vor einer Suche an.
- Fragt Servicekatalog ab, und zeigt dem Benutzer die verfügbaren Optionen an.
- Enthält ein Widget für eingebettetes SC-Katalogelement, mit dem der Benutzer Elemente im Schnellbestellungs-Widget anzeigen und bestellen kann.
- Verwendet einen Angular Provider, um ein Kategoriesymbol neben jedem abgefragten Element anzuzeigen.

Erstellen Sie ein Widget, und richten Sie eine Vorlage ein

Erstellen Sie das Schnellbestellungs-Widget zum Abfragen von Elementen in Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration** und klicken Sie auf **Widget-Editor**.
2. Klicken Sie auf **Erstellen eines neuen Widgets**.
3. Definieren Sie die folgenden Werte.
   - **Widget-Name**: Schnelle Bestellung
   - **Widget-ID**: quick_order
   - **Erstellen Sie eine Testseite**: Aktiv
   - **Seiten-ID**: quick_order

   Durch das Hinzufügen eines Widget zu einer Testseite wird in jeder der folgenden Tabellen ein Datensatz erstellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sp_page
- sp_container
- sp_row
- sp_column
- sp_instance
- sp_widget

Hinweis: Sie können den Seiteneditor in Service Portal Configuration verwenden, um die Hierarchie der Elemente auf Ihrer Testseite anzuzeigen.

4. Klicken Sie auf **Senden**.
5. Im **Widget-Editor** öffnen Sie das Schnellbestellungs-Widget.
6. Fügen Sie dem HTML-Feld die folgende einfache Vorlage hinzu.

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
   My catalog results
 </div>
</div>
```

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Zeigen Sie Ihre Testseite in einer neuen Registerkarte mit der folgenden URL an: `<yourInstanceUrl>/sp?id=quick_order`.

   Ihre Widget-Vorlage wird auf der Testseite angezeigt.

Hinzufügen eines Serverskripts zu zum Abfragen einer Instanztabelle

Nachdem Sie Ihr Widget hinzugefügt und eine Basisvorlage erstellt haben, können Sie erweiterte Client- und Serverskripts definieren, mit denen Benutzer Daten aus einer Instanztabelle abfragen können. Sie können das Datenmodell zwischen Client und Server übergeben, indem Sie Daten aus der Datenbank abfragen, dem Benutzer anzeigen und etwaige Aktualisierungen an den Server zurücksenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Im **Widget-Editor** öffnen Sie das Schnellbestellungs-Widget.
2. Wählen Sie **Serverskript** um das Serverskriptfeld zu öffnen.
3. Ersetzen Sie das Standard-Serverskript durch das folgende benutzerdefinierte Skript.

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 function getCatalogItems(keywords) {
  var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
  sc.addActiveQuery();
  sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
  sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT
IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
  sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
  sc.setLimit(100);
  sc.orderByDesc("ir_query_score");
  sc.query();
  var results = [];
  while (sc.next()) {
   if (!$sp.canReadRecord(sc))
    continue;

   var item = {};
   $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
   item.category = sc.getValue('category');
   results.push(item);
  }
  return results;
 }
})();
```

Dieses Skript führt eine Schlüsselwortsuche für die Tabelle sc_cat_item mithilfe der Abfragemethode 123TEXTQUERY321 durch.

4. Ersetzen Sie die HTML-Vorlage durch das folgende Skript:

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
   <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing
 here to search the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords"
 ng-change="c.server.update()" ng-model-options="{debounce: 250}" />
   <ul class="list-group result-container">
     <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
       <a href>{{item.name}}</a><span
 class="pull-right">{{item.price}}</span>
     </li>
   </ul>
 </div>
</div>
```

Diese Vorlage fügt ein Suchfeld hinzu und zeigt die Ergebnisse der im Serverskript durchgeführten Abfrage mithilfe der folgenden Angular-Anweisungen an. Weitere Informationen zu diesen Richtlinien finden Sie in der Angular API-Referenz .

In der Vorlage verwendete Angular-Richtlinien

Angular-Richtlinie	Beschreibung
ng-model	Liest und schreibt Wertänderungen automatisch in die Modellvariable `c.data.keywords`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

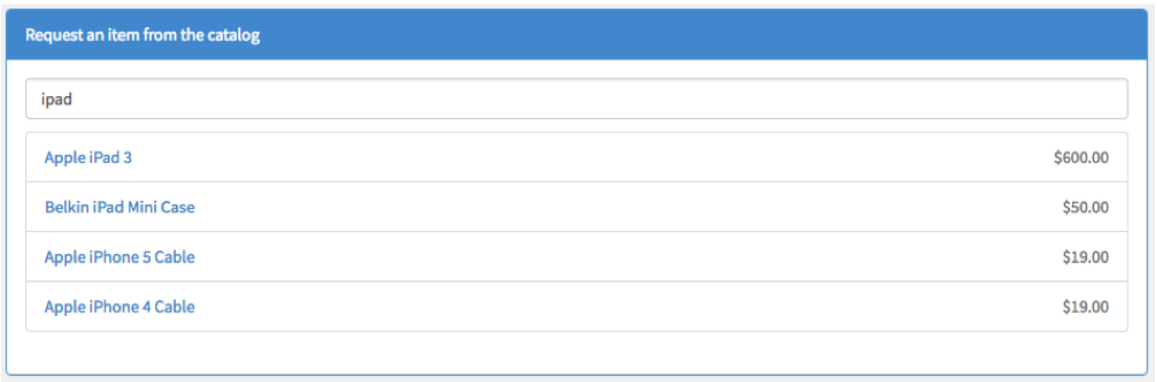
Angular-Richtlinie	Beschreibung
ng-model-Optionen	Konfiguriert das Verhalten von ng-Modellen. In dieser Vorlage aktualisiert ng-model das Modell, nachdem ein Benutzer die Eingabe für 250 Millisekunden abgebrochen hat.
ng-change	Führt `c.server.update()` aus, nachdem sich der Modellwert ändert. Diese Funktion postet das Datenobjekt in das Serverskript. Nachdem das Skript ausgeführt wurde, wird das Datenobjekt automatisch mit den neuen Werten des vom Server generierten Datenobjekts aktualisiert.
ng-repeat	Erstellt eine Vorlage aus dem übergeordneten Element und den untergeordneten Elementen. Für jede Instanz von `item in c.data.items` wird eine Instanz der Vorlage erstellt und die Ausdrücke `{{item.name}}` und `{{item.price}}` werden durch die Werte jedes Elements ersetzt.

5. Fügen Sie das folgende Skript dem Feld **CSS - SCSS** hinzu:

```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}
```

6. Aktualisieren Sie die Testseitenvorschau, um die Änderungen anzuzeigen.

   Wenn Sie im Suchfeld tippen, werden übereinstimmende Katalogelemente angezeigt. Suchen Sie nach **ipad**.



Verwalten Sie den leeren Status eines Widgets

Zeigen Sie dem Benutzer eine Liste der beliebtesten Elemente an, bevor Sie Suchbegriffe eingeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Da bei der Initialisierung des Widgets keine Suche ausgeführt wurde, bleibt die Server-**Eingabe**-Variable undefiniert. Dieser leere Status kann zu Verwirrung führen, wenn ein Benutzer zum ersten Mal mit dem Widget interagiert. Um dieses Problem zu lösen, geben Sie Ihrem Widget etwas zum Anzeigen, wenn die **Eingabe**-Variable leer ist Diese Anfangsdaten können Ihre Benutzer bei der anfänglichen Interaktion mit Ihrem Widget führen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Im **Widget-Editor** öffnen Sie das Schnellbestellungs-Widget.
2. Ersetzen Sie das vorhandene Serverskript durch das folgende Skript:

```
(function() {
    if (input.keywords != null && input.keywords != '')
        data.items = getCatalogItems(input.keywords);
    else data.items = getPopularItems();

    function getCatalogItems(keywords) {
        var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
        sc.addActiveQuery();
        sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
        sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT
IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
        sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
        sc.setLimit(100);
        sc.orderByDesc("ir_query_score");
        sc.query();
        var results = [];
        while (sc.next()) {
            if (!$sp.canReadRecord(sc))
                continue;

            var item = {};
            $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
            item.category = sc.getValue('category');
            results.push(item);
        }
        return results;
    }

    function getPopularItems() {
        var items = [];
        var count = new GlideAggregate('sc_req_item');
        count.addAggregate('COUNT', 'cat_item');
        count.groupBy('cat_item');
        count.addQuery('cat_item.sys_class_name', 'NOT
IN', 'sc_cat_item_guide,sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');

 count.addQuery('cat_item.sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
        count.orderByAggregate('COUNT', 'cat_item');
        count.query();
        while (count.next() && items.length < 9) {
            if (!$sp.canReadRecord("sc_cat_item",
 count.cat_item.sys_id.getDisplayValue()))
                continue; // user does not have permission to see this item

            var item = {};
            item.name = count.cat_item.name.getDisplayValue();
            item.category = count.cat_item.category.toString();
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            item.price = count.cat_item.price.getDisplayValue();
            item.sys_id = count.cat_item.sys_id.getDisplayValue();
            items.push(item);
        }
        return items;
    }
})();
```

Dieses Skript führt eine neue Funktion `getPopularItems()` ein, um die Datenbank abzufragen und beliebte Elemente auszugeben, wenn die **Eingabe**-Variable leer ist.

3. Ersetzen Sie die HTML-Vorlage durch das folgende Skript:

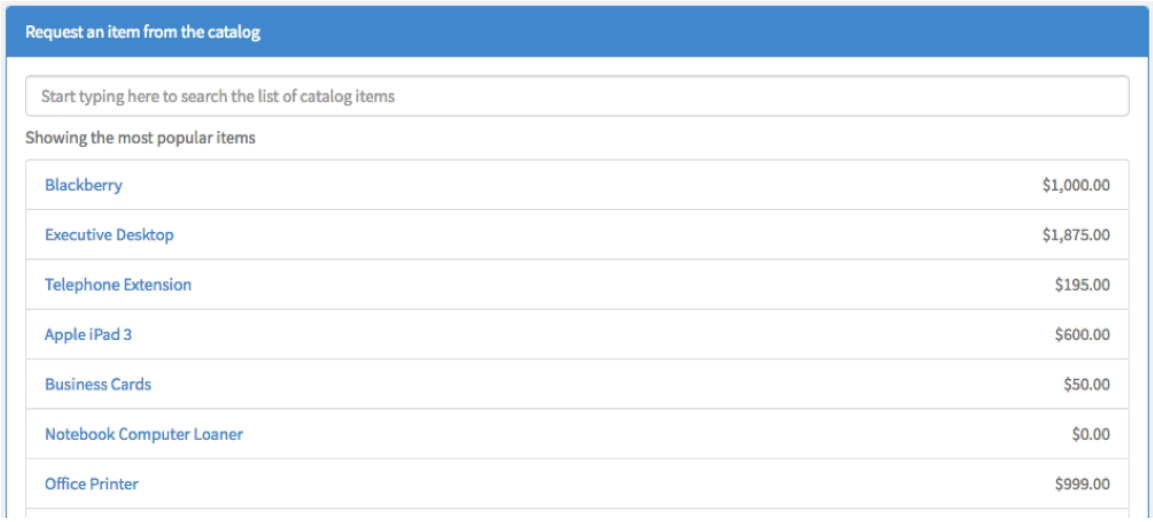
```
<div class="panel panel-primary">
  <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
  <div class="panel-body">
    <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing
 here to search the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords"
 ng-change="c.server.update()" ng-model-options="{debounce: 250}" />
    <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
    <ul class="list-group result-container">
      <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
        <a href>{{item.name}}</a><span
 class="pull-right">{{item.price}}</span>
      </li>
    </ul>
  </div>
  <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
    <ng-pluralize count="c.data.items.length"
                  when="{'0': 'No items found for ',
                      '1': 'One item matching ',
                      'other': 'Found {} items matching '}">
    </ng-pluralize>
    {{c.data.keywords}}
  </div>
</div>
```

Dieses Skript enthält eine Vorlage zum Anzeigen der vom Serverskript ausgegebenen häufig verwendeten Elemente.

4. Aktualisieren Sie die Testseitenvorschau, um die Änderungen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Widget zeigt dem Benutzer vor jeder Sucheingabe beliebte Elemente an.



Ein bestehendes Widget einbetten

Ermöglichen Sie dem Benutzer das Anzeigen und Kaufen von Servicekatalog-Elementen im Schnellbestellungs-Widget durch Einbetten des Widget „SC Catalog Item."

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anstatt Code zu duplizieren, können Sie Widgets einbetten, um vorhandene Funktionen zu nutzen. Das Widget „SC Catalog Item" ist ein Basissystem-Widget, mit dem der Benutzer Servicekatalog-Elemente anzeigen und kaufen kann.

Prozedur

1. Überprüfen Sie das Widget „SC Catalog Item."
   Überprüfen Sie vor dem Einbetten das SC Catalog Item-Widgets das Widget, um festzustellen, auf welche Daten es zugreifen muss. Möglicherweise müssen Sie Ihren Quick Order Widget-Client oder Ihr Serverskript aktualisieren, um sicherzustellen, dass die korrekten Daten an das eingebettete Widget übergeben werden.

   a. Navigieren Sie zu<yourInstanceURL> `/sp_config?id=widget_editor`

   b. Öffnen Sie das Widget „SC Catalog."

   c. Beachten Sie, dass die Widget-ID `widget-sc-cat-item` lautet.
   Mit dieser ID können Sie das Widget-Modell in das Clientskript einbetten.

   d. Prüfen Sie das Serverskript.

   Beachten Sie, dass das **Daten**-Objekt eine sys_id-Eigenschaft enthält, die entweder mit den **Eingabe**- oder **Optionen**-Objekten ausgefüllt wird. Wenn weder **die Eingabe** noch **die Optionen** eine sys_id enthalten, ruft die Methode $sp.getParameter() die sys_id aus der Zeichenfolge der Anforderungsabfrage ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Server script

```
35    if (input)
36      data.sys_id = input.sys_id;
37    else if (options.sys_id)
38      data.sys_id = options.sys_id;
39    else
40      data.sys_id = $sp.getParameter("sys_id") || $sp.getParameter('sl_sys_id');
41
42    if (!data.sys_id)
43      return;
44
45    data._attachmentGUID = gs.generateGUID();
46    var validatedItem = new sn_sc.CatItem('' + data.sys_id);
47    if (!validatedItem.canView())
48      return;
49
50    data.sc_cat_item = $sp.getCatalogItem(data.sys_id, true);
51    if (data.sc_cat_item.category) {
52      var categoryJS = new sn_sc.CatCategory(data.sc_cat_item.category);
53      data.category = {
54        name: categoryJS.getTitle(),
55        url: '?id='+data.sc_category_page+'&sys_id=' + data.sc_cat_item.category
56      }
57    }
58
59    $sp.logStat('Catalog View', data.sc_cat_item.sys_class_name, data.sys_id, data.sc_cat_item.name);
60  })()
```

Zum Ausfüllen des **Eingabe**-Objekts können Sie eine Katalogelement-sys_id aus dem Quick Order Widget-Clientskript übergeben.

2. Im **Widget-Editor** öffnen Sie das Schnellbestellungs-Widget.
3. Ersetzen Sie das Quick Order Widget-Clientskript durch das folgende Skript.

```
function($location, spUtil) {
    var c = this;

    c.select = function(item_id) {
        if (c.openItem == item_id) {
            c.openItem = null;
            return;
        }

        renderCatalogItemWidget(item_id);
    }

    function renderCatalogItemWidget(item_id) {
        c.catalogItemWidget = null;
        spUtil.get("widget-sc-cat-item", {
            sys_id: item_id
        }).then(function(response) {
            c.catalogItemWidget = response;
            c.openItem = item_id;
        });
    }
}
```

Dieses Skript verwendet `spUtil.get()` zum Abrufen des Widget-Modells nach ID (`widget-sc-cat-item`) und definieren des `{sys_id: item_id}`-Objekts. Dieses Objekt wird in das Serverskript als **Eingabe** geschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Ersetzen Sie die HTML-Vorlage durch das folgende Skript:

```
<div class="panel panel-primary">
  <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
  <div class="panel-body">
    <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing
 here to search the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords"
 ng-change="c.server.update()" ng-model-options="{debounce: 250}" />
    <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
    <ul class="list-group result-container">
      <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
        <a href ng-click="c.select(item.sys_id)">{{item.name}}</a><span
 class="pull-right">{{item.price}}</span>
        <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
            <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget"
 widget="c.catalogItemWidget" />
        </div>
      </li>
    </ul>
  </div>
  <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
    <ng-pluralize count="c.data.items.length"
                  when="{'0': 'No items found for ',
                      '1': 'One item matching ',
                      'other': 'Found {} items matching '}">
    </ng-pluralize>
    {{c.data.keywords}}
  </div>
</div>
```

Diese Vorlage:

- fügt das On-Click-Verhalten mithilfe der Direktaufruf-Direktive hinzu.
- zeigt das Widget für eingebettetes SC-Katalogelement mithilfe der Direktive sp-widget an.

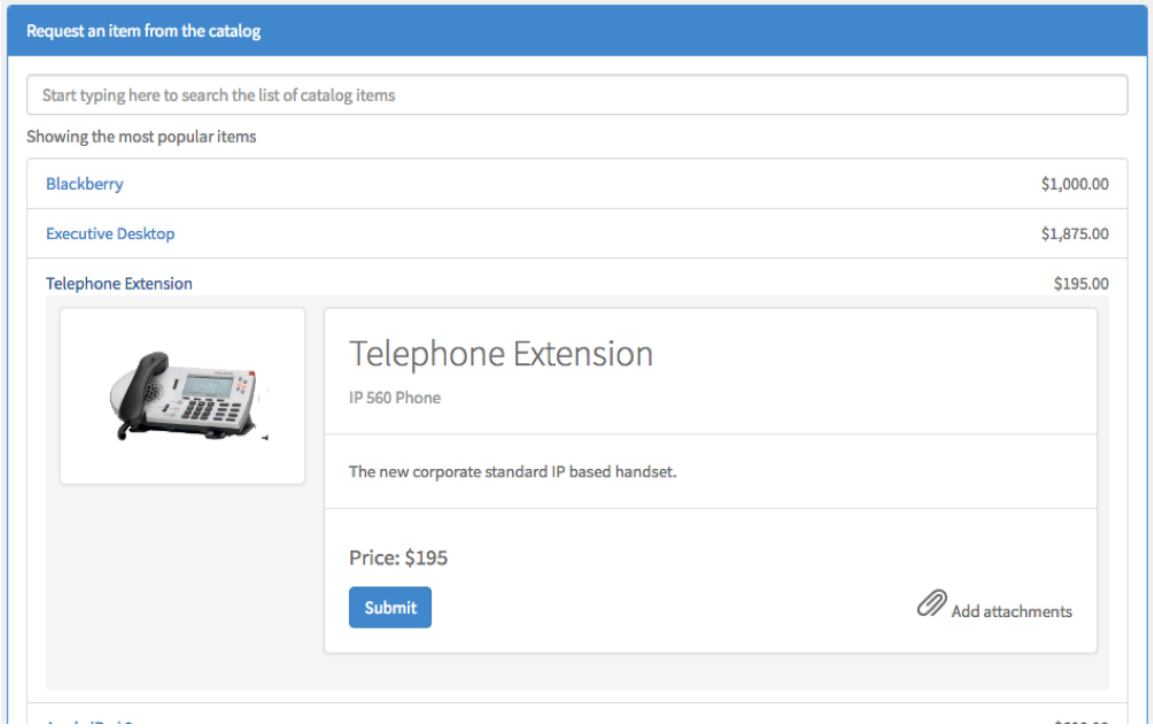
5. ersetzt das CSS durch das folgende Skript:

```
.result-container {
  margin-top: 10px;
}

.catalog-item {
  background-color: #f5f5f5;
  padding: 10px;
  @include border-top-radius($panel-border-radius);
  @include border-bottom-radius($panel-border-radius);
}
```

6. Aktualisieren Sie die Testseitenvorschau, um die Änderungen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Suchergebnis auswählen, wird das Element im eingebetteten SC Catalog Item-Widget geöffnet.



Erstellen Sie eine wiederverwendbare Anweisung und fügen Sie sie einem Widget hinzu

Angular Providers sind wiederverwendbare Komponenten, die mehreren Widgets hinzugefügt werden können. Erstellen Sie mithilfe der Tabelle Widget Angular Providers eine Anweisung, die neben jedem Ergebnis im Quick Order-Widget ein Kategoriesymbol anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Angular Providers können Sie Angular-Anweisungen und -Dienste erstellen, die in Ihren Clientskript-Controller eingefügt werden können. Der Code in einem Provider unterscheidet sich von einer typischen Angular-Anweisung bzw. einem -Dienst, da er anonym sein muss, ohne an ein bestimmtes Modul angehängt zu werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Portal-Tabellen** > **Widget Angular Provider**.
   Die Tabelle Widget Angular Providers wird geöffnet.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
3. Füllen Sie das Formular aus.

   a. Fügen Sie den Typ und den Namen hinzu.

   - **Typ**: Anweisung
   - **Name**: categoryIcon

   b. Fügen Sie das Clientskript hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
function() {
    return {
        template: '<span class="fa fa-stack fa-lg"><i class="fa fa-circle
fa-stack-2x"></i><i class="fa fa-{{::icon}} fa-stack-1x fa-inverse"></i></span>',
        restrict: 'E',
        replace: true,
        scope: {
            category: '='
        },
        link: function(scope, element) {

            var _iconMap = {
                "b06546f23731300054b6a3549dbe5dd8": "tablet",
                /* Tablets */
                "15706fc0a0a0aa7007fc21e1ab70c2f": "question",
                /* Can we help you? */
                "d68eb4d637b1300054b6a3549dbe5db2": "mobile-phone",
                /* Mobiles */
                "109cdff8c6112276003b17991a09ad65": "print",
                /* Office and Print */
                "5d643c6a3771300054b6a3549dbe5db0": "print",
                /* Printers */
                "2c0b59874f7b4200086eeed18110c71f": "plug",
                /* Peripherals */
                "2809952237b1300054b6a3549dbe5dd4": "desktop",
                /* Software */
            };

            scope.icon = _iconMap[scope.category] || "shopping-cart";
        }
    }
}
```

Dieses Skript verknüpft die sys_id des Category-Datensatzes mit dem Servicekatalog-Element. Das angezeigte Symbol ist das Symbol, das im Kategoriedatensatz in Servicekatalog definiert ist .

c. Wählen Sie **Speichern**.

4. Ordnen Sie die neue Angular-Anweisung dem Quick Order Widget zu.

a. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**.

b. Öffnen Sie das Schnellbestellungs-Widget.

c. Unter **Verwandte Listen**, wählen Sie **Angular Providers**.

d. Wählen Sie in der Liste Angular Providers (Angular-Anbieter) **Bearbeiten aus**, und ordnen Sie die KategorieSymbol Angular Provider dem Schnellbestellungs-Widget zu.

e. Wählen Sie **Speichern**.

5. Fügen Sie der Quick Order-HTML-Vorlage die Anweisung categoryIcon hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Im **Widget-Editor** öffnen Sie das Schnellbestellungs-Widget.

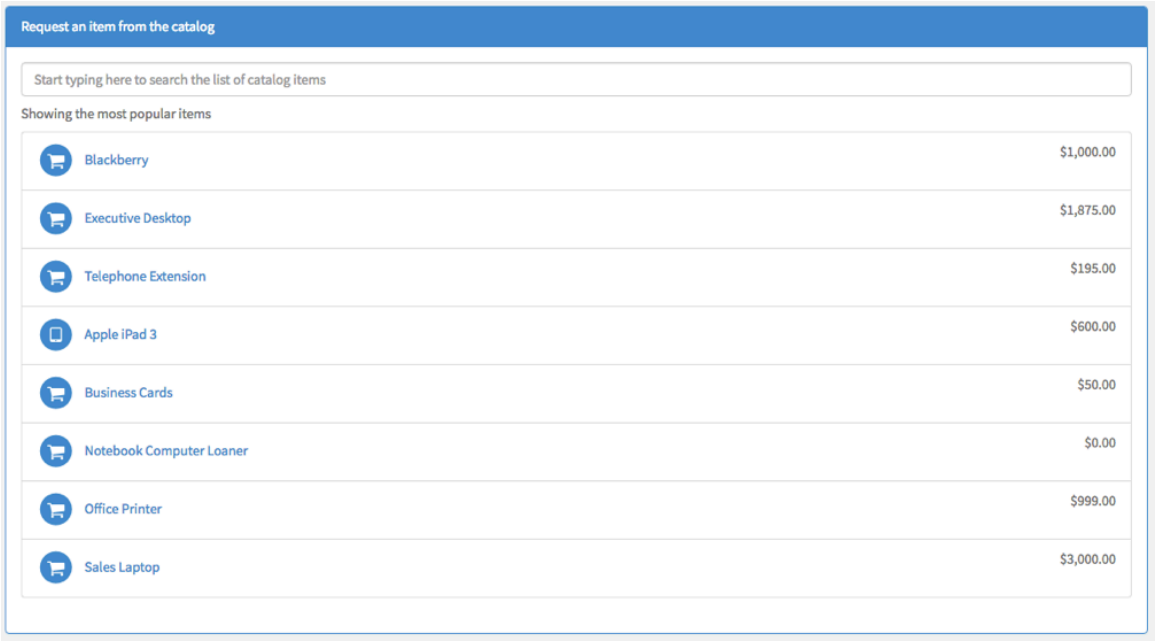
b. Ersetzen Sie die HTML-Vorlage durch das folgende Skript.

```
<div class="panel panel-primary">
  <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
  <div class="panel-body">
    <input class="form-control" type="search" placeholder="Start
 typing here to search the list of catalog items"
 ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
 ng-model-options="{debounce: 250}" />
    <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
    <ul class="list-group result-container">
      <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
        <a href ng-click="c.select(item.sys_id)"><category-icon
 category="item.category" style="margin-right:
 10px"></category-icon>{{item.name}}</a><span
 class="pull-right">{{item.price}}</span>
        <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
            <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget"
 widget="c.catalogItemWidget" />
          </div>
      </li>
    </ul>
  </div>
  <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
    <ng-pluralize count="c.data.items.length"
                  when="{'0': 'No items found for ',
                      '1': 'One item matching ',
                      'other': 'Found {} items matching '}">
    </ng-pluralize>
    {{c.data.keywords}}
  </div>
</div>
```

6. Aktualisieren Sie die Testseitenvorschau, um die Änderungen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neben jedem Ergebnis wird ein Kategoriesymbol angezeigt.



Widget klonen

Nutzen Sie vorhandenen Code, indem Sie ein vorhandenes Widget klonen und bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

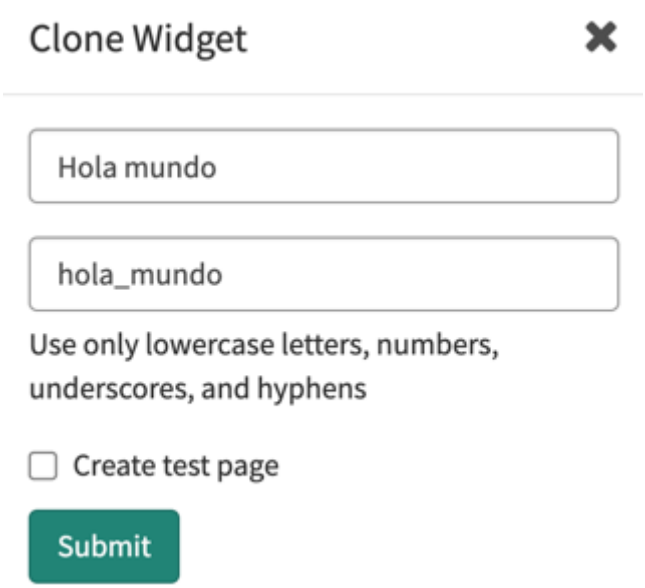
Hinweis: Basissystem-Widgets sind schreibgeschützt, damit Sie von zukünftigen Updates profitieren können. Um Änderungen vorzunehmen, können Sie Basis-System-Widgets klonen. Geklonte Widgets gelten jedoch als benutzerdefiniert und profitieren nicht von zukünftigen Updates der Widgets, aus denen sie geklont wurden.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Widget-Editor auf der Seite Service Portal-Konfiguration und wählen Sie ein vorhandenes Widget aus der Liste **Wählen Sie ein Widget aus**.
   Wählen Sie beispielsweise **Hallo Welt 2**.
2. Klicken Sie im Listenmenü in der Widget-Kopfzeile auf **„Hallo Welt 2“ klonen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget klonen

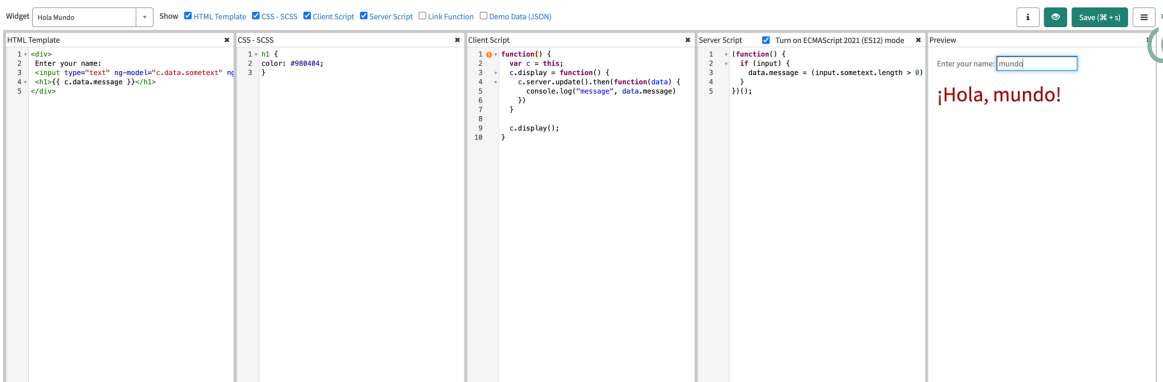


3. Geben Sie einen Namen für das geklonte Widget ein.
   Die Widget-ID wird basierend auf dem Widgetnamen automatisch erstellt.
4. Wahlweise: Wählen Sie **Testseite erstellen**, um automatisch eine Seite zu erstellen, die das Widget enthält.
5. Verwenden Sie die Kontrollkästchen, um die verschiedenen Komponenten des Widget-Editors nach Bedarf anzuzeigen oder auszublenden.

   Nehmen Sie Änderungen an der HTML-Vorlage, dem CSS, dem Clientskript, dem Serverskript oder der Linkfunktion vor.

   Hinweis: Für serverseitige Skripts können Sie den JavaScript-Modus „ECMAScript 2021 (ES12)“ aktivieren, wenn Ihre Anwendung den ES5-Standardmodus oder den Kompatibilitätsmodus verwendet. Skripts in Anwendungen, bei denen der JavaScript-Modus auf „ECMAScript 2021 (ES12)“ festgelegt ist, verwenden standardmäßig „ECMAScript 2021 (ES12)“. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Modus „ECMAScript 2021 (ES12)“ für ein Skript .

Hallo World 2-Klon



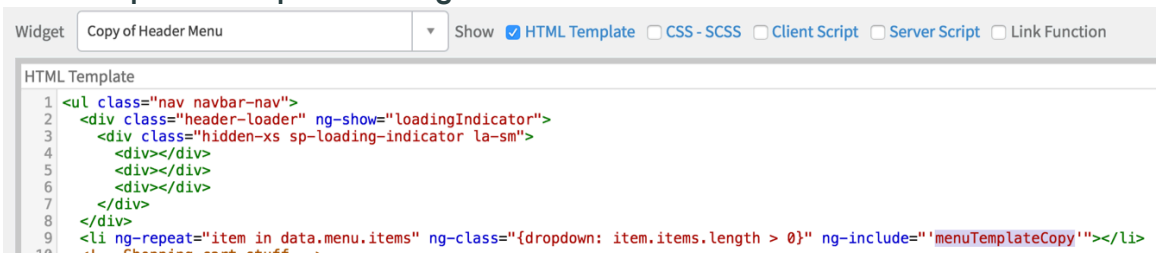
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Um eine Vorschau Ihres Widgets zu aktivieren, verwenden Sie **Vorschau aktivieren** aus dem Menü.
   Verwenden Sie das angezeigte Augensymbol, um eine Vorschau Ihres Widgets anzuzeigen oder auszublenden.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie ein Widget klonen, das die Angular-ng-Vorlage verwendet, müssen Sie die Vorlage manuell klonen und den Namen der Vorlagenreferenz im Widget ändern.

Das Widget für das Kopfzeilenmenü verwendet beispielsweise die Angular-Vorlage `menuTemplate`. Wenn Sie das Widget für das Kopfzeilenmenü klonen, müssen Sie auch die `menuTemplate` klonen und dem Klon einen eindeutigen Namen geben. Wenn Sie den Klon des Kopfmenü-Widgets öffnen, können Sie einen Verweis auf die „menuTemplate“ im HTML-Code anzeigen.

menuTemplate im Kopfmenü-Widget HTML



Neues Widget erstellen

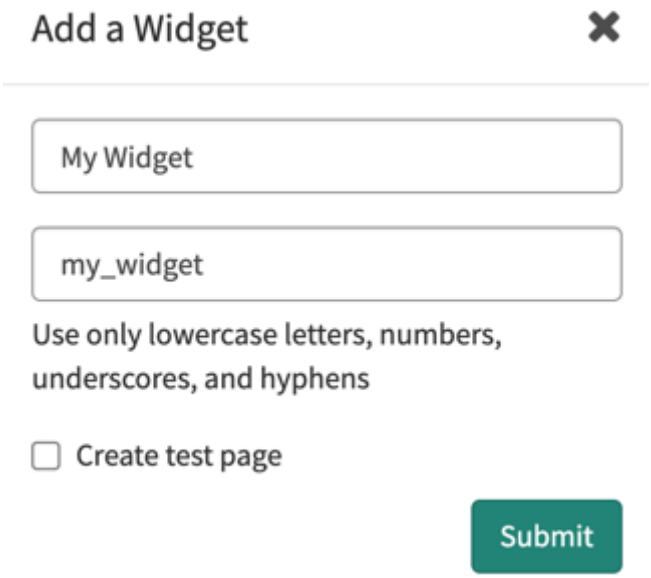
Erstellen Sie ein neues Widget, um ein benutzerdefiniertes Widget von Grund auf zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Widget-Editor**aus.
3. Klicken Sie auf **Erstellen eines neuen Widgets**.
4. Geben Sie einen Namen für das neue Widget ein.
   Die Widget-ID wird basierend auf dem Widgetnamen automatisch erstellt. Sie können dann **Testseite erstellen** wählen, um automatisch eine Seite mit dem Widget zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

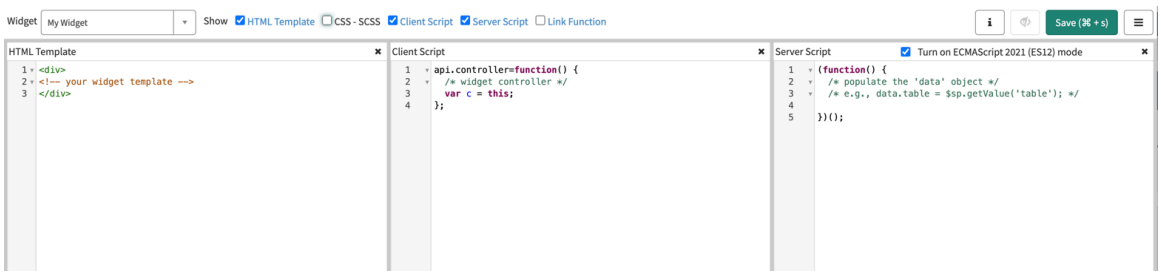


Hinweis: Nachdem Sie die Entwicklung eines Widgets mit einer Testseite abgeschlossen haben, löschen Sie die Testseite. Das Verwalten von Testseiten kann beim Verwalten von Seiten zu Unordnung führen.

5. Klicken Sie auf **Senden**.

Die Widget-HTML-Vorlage, das Clientskript und das Serverskript werden im Widget-Editor angezeigt. Grundlegende Skriptvorlagen sind als Leitfaden enthalten.

Hinweis: Für serverseitige Skripts können Sie den JavaScript-Modus „ECMAScript 2021 (ES12)“ aktivieren, wenn Ihre Anwendung den ES5-Standardmodus oder den Kompatibilitätsmodus verwendet. Skripts in Anwendungen, bei denen der JavaScript-Modus auf „ECMAScript 2021 (ES12)“ festgelegt ist, verwenden standardmäßig „ECMAScript 2021 (ES12)“. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Modus „ECMAScript 2021 (ES12)“ für ein Skript .



Widget-Optionsschema

Widget-Instanzen ermöglichen Benutzern die eindeutige Konfiguration jedes Widgets, das sie einer Seite hinzufügen. Verwenden Sie das Optionsschema, um die Parameter für Ihr Widget zu definieren.

Instanzoptionen speichern

Beim Entwickeln eines Widgets können Sie das Optionsschema bearbeiten, um Parameter für das Widget zu erstellen, oder Sie können eine Tabelle zum Speichern von Instanzoptionen erstellen. Wenn Sie das vorhandene Optionsschema bearbeiten, werden alle definierten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen im JSON-Format im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** in der Tabelle sp_instance gespeichert. Folgende Feldtypen stehen zur Verfügung:

- Zeichenfolge
- Boolesche
- Zahl
- Referenz
- Wahl
- Feldliste (abhängig von der Tabelle)
- Feldname (abhängig von der Tabelle)
- Glide_list

Um andere Feldtypen zu verwenden, die im Optionsschema nicht unterstützt werden, erstellen Sie eine Erweiterungstabelle, um Ihr benutzerdefiniertes Widget-Optionsschema zu speichern. Mit einer Tabelle können Sie:

- Einen beliebigen ServiceNow-Feldtyp, einschließlich Felder mit erweiterter Anpassung, zu dem Optionsschema hinzufügen.
- Definieren eines komplexen Optionsschemas.
- Suchen und Filtern von Instanzoptionen

Hinweis: Durch das Speichern von Optionen in einer Tabelle können Sie komplexere Optionen definieren. Diese Methode ist jedoch schwieriger zu verwalten als das Optionsschema zu bearbeiten. Bearbeiten Sie das vorhandene Optionsschema nach Möglichkeit, um das Erstellen unnötiger Tabellen und das Hinzufügen zusätzlicher Serveraufrufe zu Ihrem Widget zu vermeiden. Speichern Sie Optionen nur dann in einer Tabelle, wenn komplexe oder durchsuchbare Optionen erforderlich sind.

Verwenden von Optionen in einem Widget

Zugriff auf Optionen im Widget sowohl vom Clientskript als auch vom Serverskript aus mit der globalen Variable **Optionen**. Sie können auf jeden Optionswert in Ihrem Widget-Clientskript oder Serverskript mit `options.optionName` zugreifen.

Clientskript

```
function() {
  /* widget controller */
  var c = this;
    console.log(c.options.text_color) //Outputs the text_color option for
 this instance
}
```

Serverskript

```
(function() {
     $sp.log(options.text_color) //Logs the value of the text_color
 option to the browser console.
})();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardoptionen definieren

Bevor ein Optionswert für eine Instanz festgelegt wird, erscheint er beim Zugriff auf diese Optionsvariable als undefinierter Wert. Verwenden Sie das Widget-Serverskript, um Standardwerte für Ihre Optionen anzugeben.

```
(function() {
  options.text_color=options.text_color||"blue";
  options.maximum_entry_count=options.maximum_entry_count||5;
})
```

Bearbeiten Sie das Widget-Optionsschema

Widget-Instanzen ermöglichen Benutzern die eindeutige Konfiguration jedes Widgets, das sie einer Seite hinzufügen. Bearbeiten Sie das Optionsschema, um grundlegende Parameter für Ihr Widget zu definieren.

Vorbereitungen

Sie müssen ein geklontes oder neu erstelltes Widget erstellen.

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

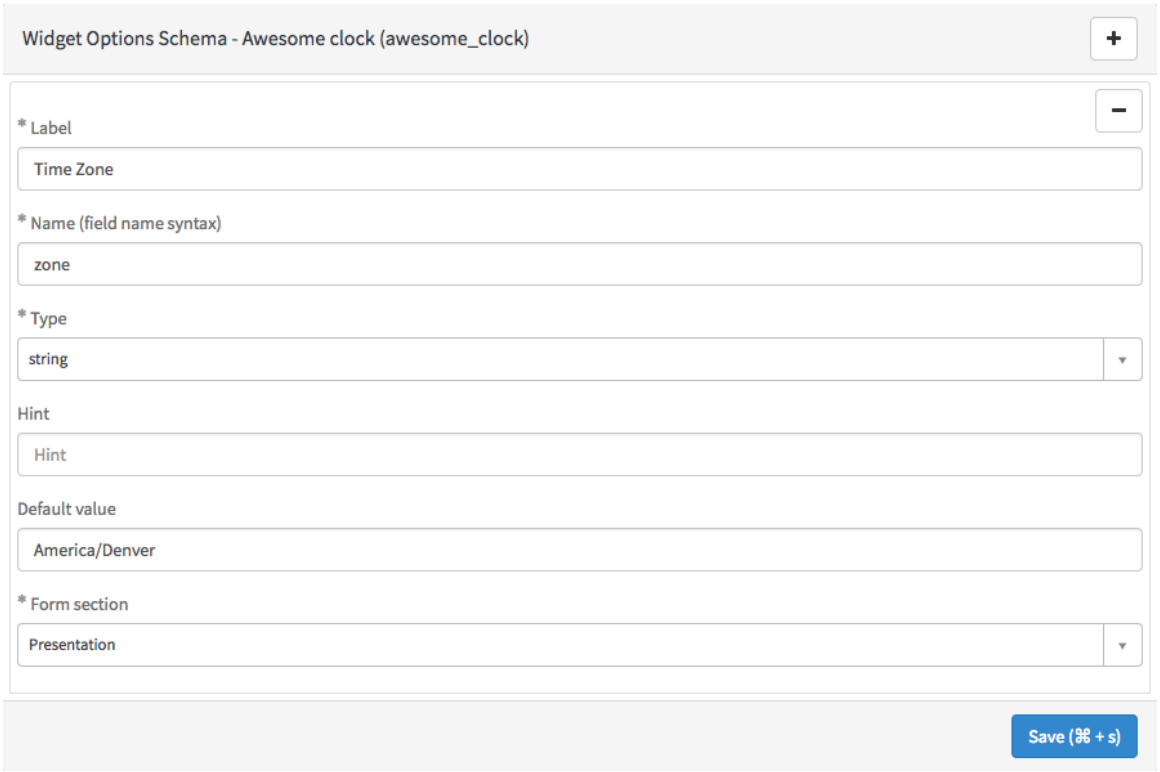
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Widget-Editor**.
2. Wählen Sie das Widget aus, für das Sie das Optionsschema konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf das Menüsymbol (≡), und wählen Sie **Optionsschema bearbeiten**. Diese Option wird nur für Benutzer angezeigt, die das Recht haben, das Widget zu bearbeiten.
4. Klicken Sie auf **+** eine Widget-Option hinzufügen.
5. Definieren Sie eine Bezeichnung, einen Namen, einen Typ, einen Hinweis und einen Formularabschnitt.

   Weitere Felder erscheinen je nach **Typ**, den Sie auswählen.

   Durch das Hinzufügen flexibler Widgetoptionen können Sie wiederverwendbare Widgets erstellen. Sie können Standardwerte hinzufügen, um den Benutzern das Verständnis der einzelnen Widgetoptionen zu erleichtern. Wenn Sie keinen Formularabschnitt auswählen, ist der Standardwert auf **Andere Optionen** festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das von Ihnen definierte Optionsschema wird im JSON-Format im Feld **Optionsschema** in der Tabelle sp_widget gespeichert. Basierend auf diesem Optionsschema kann jede Instanz des Widgets individuell definierte Instanzoptionen verwenden.
7. Testen Sie das Optionsschema, indem Sie das Widget zu einer Seite im Serviceportal-Designer hinzufügen.-

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Serviceportal-Designer**.

   b. Fügen Sie das Widget zu einer Seite hinzu und klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol in der Widget-Instanz, um die Instanzoptionen anzuzeigen.

   c. Konfigurieren Sie die Widget-Instanzoptionen.

   d. Zeigen Sie die Konfiguration an, indem Sie zu dem Instanzdatensatz in der Tabelle sp_instance navigieren.
   Die Instanzoptionen werden im JSON-Format im Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format** gespeichert.

Speichern Sie Instanzoptionen in einer Tabelle

Erstellen Sie eine Tabelle zum Speichern von Widget-Instanzoptionen, anstatt das vorhandene Optionsschema zu bearbeiten. Wenn Sie eine Tabelle als Widgetoptionsschema verwenden, können Sie benutzerdefinierte Felder mit beliebigen ServiceNow-Feldtypen definieren, Filter zu Feldern hinzufügen und Instanzoptionen suchen bzw. aufrufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um ein benutzerdefiniertes Optionsschema zu definieren, fügen Sie Felder zu einer Erweiterungstabelle „sp_instance“ hinzu und legen Sie dann fest, dass das Widget die Erweiterungstabelle als Datenquelle verwendet. Mit einer Erweiterungstabelle können Sie:

- Einen beliebigen ServiceNow-Feldtyp, einschließlich Felder mit erweiterter Anpassung, zu dem Optionsschema hinzufügen.
- Definieren Sie komplexe Widgetoptionen.
- Suchen und Filtern von Instanzoptionen

Hinweis: Durch das Speichern von Optionen in einer Tabelle können Sie komplexere Optionen definieren. Diese Methode ist jedoch schwieriger zu verwalten als das Optionsschema zu bearbeiten. Bearbeiten Sie das vorhandene Optionsschema nach Möglichkeit, um das Erstellen unnötiger Tabellen und das Hinzufügen zusätzlicher Serveraufrufe zu Ihrem Widget zu vermeiden. Speichern Sie Optionen nur dann in einer Tabelle, wenn komplexe oder durchsuchbare Optionen erforderlich sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Tabelle, die eine sp_instance-Tabelle erweitert, um Ihr benutzerdefiniertes Optionsschema zu speichern.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Tabellen**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Definieren Sie ein Label und einen Namen.

   d. Im Feld **Erweitert die Tabelle** wählen Sie eine sp_instance-Tabelle aus, die die erforderlichen Felder enthält.

Instanzentabelle	Beschreibung
Instanz [sp_instance]	Enthält Basisinstanzfelder.
Instanz mit Tabelle [sp_instance_table]	Enthält sp_instance-Felder und Felder zum Anzeigen von Tabellendaten wie Tabelle und Filter.

   e. Speichern Sie das Formular.

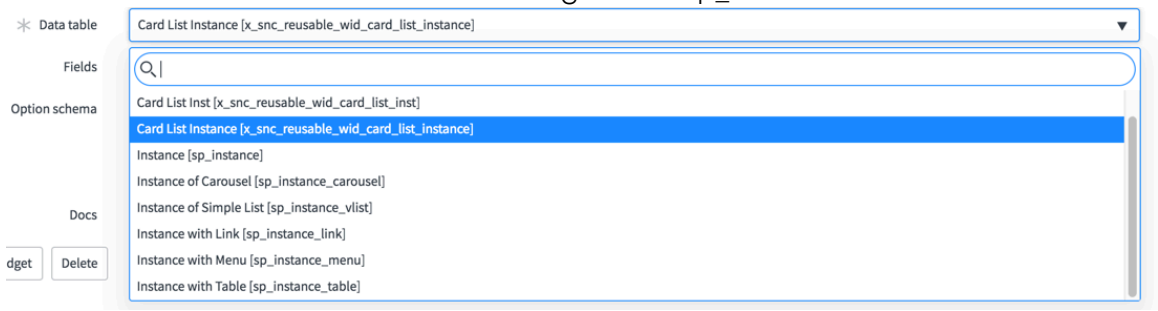
2. Definieren Sie benutzerdefinierte Felder in der Erweiterungstabelle.
   Sie können einen beliebigen Feldtyp definieren, der in Ihrem Optionsschema verwendet werden soll, indem Sie neue Spalten in der Liste **Säulen** hinzufügen.
3. Aktualisieren Sie Ihr Widget, um die Erweiterungstabelle als Datenquelle zu verwenden.

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Widgets**.

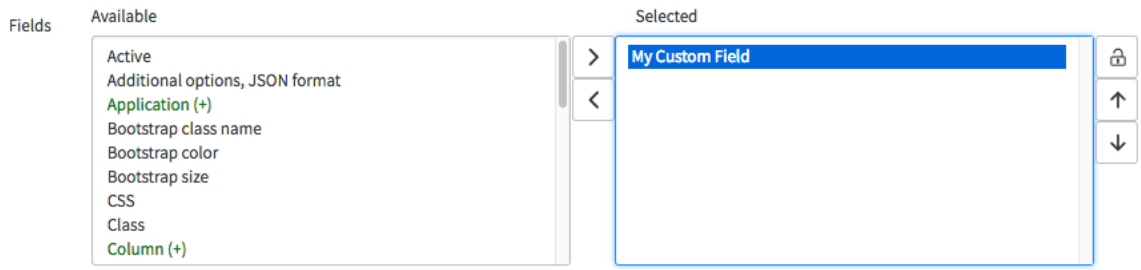
   b. Öffnen Sie das Widget, für das Sie benutzerdefinierte Optionen erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Im Feld **Datentabelle** wählen Sie Erweiterungstabelle sp_instance aus.



4. Konfigurieren Sie das Erweiterungstabellenformular so, dass die gewünschten Felder angezeigt werden.
   Im Formular konfigurierte Felder stehen als Instanzoptionen zur Verfügung.
   a. Navigieren Sie zu dem Erweiterungstabellenformular: `<yourInstance>/<your_extenstion_table>.do`.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Headermenü, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
   c. Fügen Sie die Felder zum Formular hinzu.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Konfigurieren Sie das Widget so, dass die gewünschten Felder als Instanzoptionen angezeigt werden.
   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Widgets**.
   b. Öffnen Sie das Widget, dessen Erweiterungstabelle als Datenquelle festgelegt ist.
   c. Verwenden Sie die **Felder** slushbucket, um Felder auszuwählen, die als Instanzoptionen angezeigt werden



   d. Speichern Sie das Formular.

Nächste Maßnahme

Testen Sie das Optionsschema, indem Sie das Widget zu einer Seite im Serviceportal-Designer hinzufügen.- Klicken Sie in der Widget-Instanz auf das Bearbeitungssymbol, um die Instanzoptionen anzuzeigen. Nach dem Konfigurieren der Widget-Instanzoptionen, zeigen Sie die Konfiguration an, indem Sie zum Instanzdatensatz in der Erweiterungstabelle sp_instance navigieren.

Widget-API-Referenz

Serviceportal enthält client- und serverseitige APIs zur Verwendung in Widget-Client- und Serverskripts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceportal Client-seitige APIs

Dies sind Serviceportal APIs, die Sie in einem Widget-Client-Controller verwenden können.

Ausführliche Informationen zu Klassen und Methoden finden Sie in der API-Referenz.

Klasse	Beschreibung
spAriaUtil	Zeigt Nachrichten in einer Sprachausgabe an.
spContextManager	Stellt Daten aus einem Widget Serviceportal für andere Anwendungen und Services auf einer Seite Serviceportal bereit. Übergeben Sie beispielsweise Widget-Daten an Mitarbeiterchat, wenn sie auf einer Seite Serviceportal geöffnet werden.
spUtil	Dienstprogrammmethoden zum Ausführen allgemeiner Funktionen in einem Widget-Client-Skript Serviceportal.
spModal	Zeigt Warnungen, Eingabeaufforderungen und Bestätigungsdialogfelder in Serviceportal -Widgets an. Die Klasse `„spModal"` ist in Client-Skripts Serviceportal verfügbar.

Hinweis: g_form als globales Objekt kann nicht in einem Widget-Client-Controller oder in einem UI-Skript verwendet werden.

Serviceportal serverseitige APIs

Dies sind Serviceportal APIs, die Sie in einem Widget-Serverskript verwenden können.

Klasse	Beschreibung
GlideSPSkriptfähig	Die `GlideSPScriptable` -API bietet Methoden für die Interaktion mit Daten und die Durchführung von Datensatzvorgängen in Serviceportal -Widgets.
GlideSPSearchAnalytics	Die `GlideSPSearchAnalytics` -API bietet Methoden zum Generieren von Suchanalysen aus anwenderdefinierten ServiceNow -Such-Widgets.
SPScriptedFacet : Bereichsbezogen	Definiert Aspektelemente, Filter oder zugeordnete Abfragen für ein Aspekte-Objekt.
SPScriptedFacetService : Bereichsbezogen	Generiert ein Multi-Choice- oder Single-Choice-Aspektobjekt für eine erweiterte Suchquelle.
SPSEOUtilsSNC : Global	Geben Sie basierend auf der Transaktionsanforderung visuell lesbare URLs für eine bestimmte Seite oder für die aktuelle Seite zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klasse	Beschreibung
SPWidgetAccessControl : Global	Überprüfen Sie, ob einer bereitgestellten Tabelle Zugriff auf ein Widget gewährt wird, um sicherzustellen, dass eine Zielgruppe sicher auf ein Widget zugreift.

Widget-Eigenschaften

Verfügbare globale Variable und Funktionen in Widget-Client- und -Serverskripts.

Globale Objekte des Serverskripts

Eigenschaft	Beschreibung
`Eingabe`	Ein Objekt, das clientseitige Eigenschaften enthält, die unter `c.data` festgelegt sind. Der Wert ist `nicht definiert`, bis der Client-Controller `c.server.update()` aufruft.
`Daten`	Ein Objekt, das Eigenschaften enthält, die während der serverseitigen Ausführung festgelegt wurden.
`Optionen`	Ein Objekt, das die Schemaoption-Eigenschaften enthält.

Globale Funktionen des Clientskripts

Eigenschaft	Beschreibung
`this.server.get([Object])`	Ruft den Server auf und sendet benutzerdefinierte `Eingaben`. Gibt `Versprechen` aus.
`this.server.update()`	Ruft den Server auf und postet `this.data` zum Serverskript. Gibt `Versprechen` aus.
`this.server.refresh()`	Ruft den Server auf und ersetzt automatisch die aktuellen Optionen und Daten aus der Serverantwort. Gibt `Versprechen` aus.

Ein `Versprechen` repräsentiert das eventuelle Ergebnis einer asynchronen Operation. Weitere Informationen zu Versprechen finden Sie unter https://promisesaplus.com/ oder in der AngularJS-Dokumentation .

Wiederverwenden von Komponenten mit Angular Providers

Angular Providers sind wiederverwendbare Komponenten, die in mehrere Widgets eingefügt werden können. Um ein schnelles Laden von Widgets und ein leistungsfähiges Portal sicherzustellen, erstellen Sie Angular Providers, anstatt Ihre Client-Controller mit permanenten Daten und zusätzlicher Logik zu überladen. Mit Angular Providers können Sie Daten für die gesamte Lebensdauer Ihres Serviceportal verwalten und Komponenten und Datenobjekten in mehreren Widgets wiederverwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Erstellen eines Angular Providers können Sie:

- Aufrechterhalten der Synchronisierung von Widgets, beim Ändern von Datensätzen bzw. Filtern.
- Teilen von Kontext zwischen Widgets.
- Beibehalten und Fortbestehen lassen des Status.
- Erstellen Sie Verhalten und fügen Sie sie in mehrere Widgets ein.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie Angular Providers .

Tipp: Entfernen Sie zur einfacheren Wartung und Fehlerbehebung alle nicht verwendeten Provider aus der zugehörigen Liste Angular Providers in der Widget-Tabelle [sp_widget].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Portal-Tabellen** > **Widget Angular Provider**.
   Die Tabelle Widget Angular Providers wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
3. Wählen Sie den Typ des Angular Providers.
   - Richtlinie
   - Werk
   - Service

   Um die Migration zu ECMAScript 6 oder höher zu erleichtern, sollten Sie Services anstelle von Produktionsstandorten verwenden.
4. Einen Namen definieren
   Sie verwenden den Namen, um den Provider Ihrem Widget zuzuordnen.
5. Fügen Sie ein Skript im Feld **Clientskript** hinzu.

   Example

   Eine Basisanlage, die eine Zahl in US-Währung formatiert.

```
function formatterFactory(){
  var myVal = Number;
  return {
    format: function(myVal) {
      return '$' + myVal.toFixed(2);
    }
  }
}
```

6. Ordnen Sie den Angular Provider einem Widget zu.
   a. Navigieren Sie zu `<yourInstanceURL>/sp_config?id=widget_edit`.
   b. Öffnen Sie das Widget, das Sie mit dem Angular Provider verknüpfen möchten.
   c. Unter **Verwandte Listen**, wählen Sie **Angular Providers**.
   d. In der Liste **Angular Providers** klicken Sie auf **Neu**.
   e. Im Feld **Angular Provider** wählen Sie den entsprechenden Provider aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Überprüfen Sie das Feld **Widget**, um sicherzustellen, dass Sie den Angular Provider mit dem richtigen Widget verknüpfen

g. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. Aktualisieren Sie die entsprechenden Skripts in Ihrem Widget, um den Angular Provider in das Widget einzufügen.

Example

Fügen Sie die Anlage in Ihr Widget-Clientskript ein, indem Sie den Namen der Anlage als Argument in Ihrer Client-Controller-Funktion übergeben. Sie können dann auf das in der Anlage-Funktion definierte Objekt in Ihrem Widget-Clientskript zugreifen.

```
function(formatterFactory) {
  /* widget controller */
  var c = this;
  console.log(formatterFactory.format(300));
}
```

Wenn Sie eine Direktive definieren, verwenden Sie die Direktive in der Widget-HTML-Vorlage.

8. Um den Angular Provider zu bearbeiten, nachdem er mit Ihrem Widget registriert wurde, öffnen Sie das Angular Provider-Clientskript im Widget-Editor.

a. Navigieren zu **Serviceportal-Konfiguration** > **Widget-Editor**.

b. Unter **Bearbeiten eines vorhandenen Widgets**, wählen Sie das Widget aus, das Ihrem Angular Provider zugeordnet ist.

c. Öffnen Sie im Menü **Anzeigen** die Liste **der Abhängigkeiten**, und wählen Sie den Angular Provider aus.

Hinweis: Nur Angular Providers, die dem Widget zugeordnet sind, werden in der Liste **Abhängigkeiten** angezeigt. Diese Liste enthält alle externen Ressourcen, von denen Ihr Widget abhängig ist.

Das Angular Provider-Clientskript wird im Widget-Editor angezeigt. In der Widget-Editor-Oberfläche können Sie Ihr Widget und Ihre Provider-Skripts gleichzeitig bearbeiten und speichern.

Nächste Maßnahme

Um einen Angular Provider mit mehreren Widgets zu verwenden, registrieren Sie Ihren Provider mit jedem Widget und aktualisieren Sie die entsprechenden Skripts.

Eingebettete Widgets

Betten Sie ein Widget in die HTML-Vorlage, das Serverskript oder das Clientskript ein.

Betten Sie ein Widget in eine HTML-Vorlage ein

Verwenden Sie das Element `<widget></widget>`, um ein Widget in eine HTML-Vorlage einzubetten. Übergeben Sie die ID des Widgets, das Sie als Parameter einbetten möchten.

```
<div>
    <widget id="widget-cool-clock"></widget>
</div>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Widget über ein Optionsschema verfügt, können Sie Instanzoptionen im JSON-Format definieren.

```
<widget id="widget-cool-clock" options='{"zone":
 "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"}'></widget>
```

Alternativ können Sie Optionen im Widget-Serverskript definieren.

HTML-Vorlage

```
<widget id="widget-cool-clock"
 options='data.clockOptions'></widget>
```

Serverskript

```
(function() {
  data.clockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title":
 "San Diego, CA"};
})();
```

Betten Sie ein Widget in ein Clientskript ein

Verwenden Sie spUtil.get() , um ein Widget-Modell im Client-Skript abzurufen.

```
spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id:
 "your_catalog_item_sys_id"}).then(function(response) {
    c.catalogItemWidget = response;
});
```

Bei Verwendung der Klasse *spUtil* in einem Widget-Clientskript müssen Sie die Klasse in die Clientskriptfunktion einfügen. Im folgenden Beispiel wird das Cool Clock-Widget eingebettet:

Clientskript

```
function(spUtil) {
    var c = this;
    spUtil.get("widget-cool-clock").then(function(response) {
            c.myClockWidget = response;
    });
}
```

HTML-Vorlage

```
<sp-widget widget="c.myClockWidget"></sp-widget>
```

Betten Sie ein Widget in ein Serverskript ein

Verwenden Sie $sp.getWidget(), um ein Widget-Modell im Serverskript abzurufen.

```
data.catalogItemWidget = $sp.getWidget("widget-sc-cat-item");
```

Im folgenden Beispiel wird das Cool Clock-Widget eingebettet:

Serverskript

```
(function() {
    var coolClockOptions = {"zone":
 "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"}
    data.coolClockWidget = $sp.getWidget('widget-cool-clock',
 coolClockOptions);
})();
```

HTML-Vorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
<sp-widget widget="data.coolClockWidget"></sp-widget>
```

Widget-Modelleigenschaften

Wenn ein Widget-Modell von einem anderen Widget aus aufgerufen wird, werden die HTML-Vorlage, das Clientskript und die Verknüpfungsfunktion genauso wie im Datensatz sp_widget geladen. Die Dateneigenschaft ist das Ergebnis der Ausführung des Widget-Serverskripts. Alles, was Sie dem Datenobjekt auf dem Server hinzufügen, ist im Datenobjekt des Clients verfügbar.

Eigenschaftsname	Typ	Beschreibung
client_script	String	Widget-Clientskriptfeld.
css	String	Kompilierte CSS-Ausgabe aus dem SASS-Feld für das Widget.
Daten	Objekt	Datenobjekt, das Schlüssel und Werte aus dem Widget-Serverskript enthält.
Abhängigkeiten	array	Alle Bibliotheken von Drittanbietern, die geladen werden sollen, bevor das Widget ausgeführt wird.
Optionen	Objekt	Optionen zum Initialisieren des Widgets.
Vorlage	String	HTML-Vorlagenfeld für das Widget.

Betten Sie ein Widget mehrmals mit benutzerdefinierten Optionen ein

Betten Sie das Cool Clock-Widget mehrmals mit benutzerdefinierten Optionen ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie ein Widget, das mehrere Instanzen des Cool Clock-Widget mit unterschiedlichen Zeitzonen und Titeln enthält. Öffnen Sie das Widget „Cool Clock“ im Widget-Editor, um Widget-Optionen anzuzeigen, auf die in der HTML-Vorlage und im Clientskript verwiesen wird.

Cool Clock-Widget mit hervorgehobenen Optionen

HTML Template

```
<div class="clock">
  <span></span>
    <div class="square">
      <svg viewBox="0 0 100 100">
        <g transform="translate(50,50)" class="{{c.darkness}}" >
          <circle class="clock-face" r="48" />
          <line ng-repeat="minor in c.minors track by $index" class="minc
            y1="42" y2="45" ng-attr-transform="rotate({{360 * $index / c.
          <line ng-repeat="major in c.majors track by $index" class="majc
            y1="35" y2="46" ng-attr-transform="rotate({{360 * $index / c.
          <line class="hour" y1="2" y2="-20"
            ng-attr-transform="rotate({{30 * c.date.hours() + c.date.minu
          <line class="minute" y1="4" y2="-30"
            ng-attr-transform="rotate({{6 * c.date.minutes() + c.date.sec
          <g ng-attr-transform="rotate({{6 * c.date.seconds()}})">
            <line stroke="{{::c.options.c_color}}" class="second" y1="10"
            <line stroke="{{::c.options.c_color}}" class="second-counterv
          </g>
        </g>
      </svg>
    </div>
  <div class="text-center text-muted m-t-sm">{{::c.options.title}}</div>
</div>
```

Client Script

```
function ($timeout) {
  var c = this;
  c.darkness = "";
  if (!c.options.c_color || !c.options.c_color.length)
    c.options.c_color = 'red';

  var z = c.options.zone || "America/Los_Angeles"
  c.date = moment().tz(z);
  c.majors = new Array(12);
  c.minors = new Array(60);
  (function tick() {
    c.date = new moment().tz(z);
    var t = c.date.hours();
    c.darkness = "";
    if (t > 17)
      c.darkness = "evening";
    if (t > 19)
      c.darkness = "night";
    if (t < 5)
      c.darkness = "night";

    $timeout(tick, 1000);
  })();
}
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klonen Sie das Cool Clock-Widget mit dem Namen `Eingebettete Uhr`.
2. Ersetzen Sie die Codeblöcke durch Folgendes:

HTML-Vorlage

```
<div class="panel panel-default">
  <div class="panel-heading">Time across the US</div>
  <div class="panel-body">
    <div class="row">
      <div class="col-sm-3" ng-repeat="myClock in c.data.clocks">
        <sp-widget widget="myClock"></sp-widget>
      </div>
    </div>
  </div>
</div>
```

CSS

```
.panel {
    margin-top: 10px;
}
```

Clientskript

```
function() {
    // nothing to do here...
}
```

Serverskript

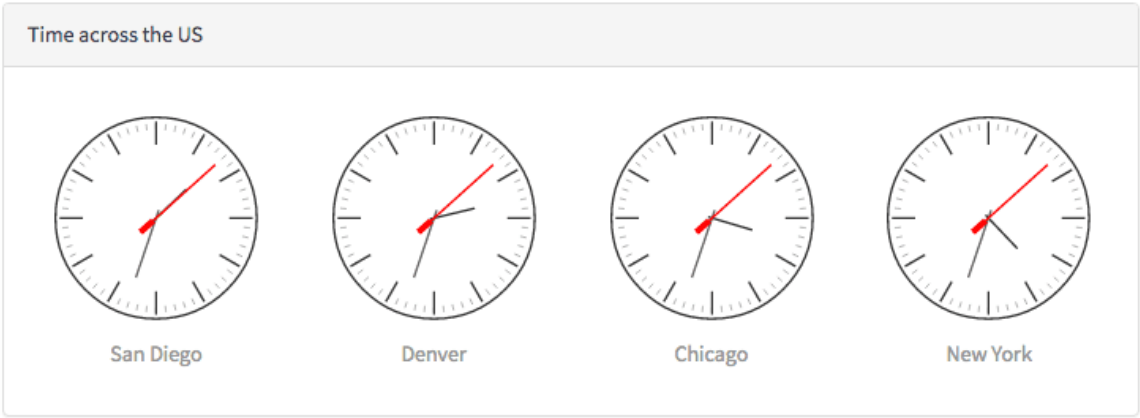
```
(function() {
    var options = [
        {zone: "America/Los_Angeles", title: "San Diego"},
        {zone: "America/Denver", title: "Denver"},
        {zone: "America/Chicago", title: "Chicago"},
        {zone: "America/New_York", title: "New York"}
    ];

    data.clocks = [];
    for (var i in options) {
        data.clocks.push($sp.getWidget("widget-cool-clock",
 options[i]));
    }
})();
```

Ergebnisse

Jede Instanz der Uhr im eingebetteten Uhr-Widget wird mit einer anderen Zeitzone angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Uhroptionen



Erstellen Sie eine Widgetabhängigkeit

In Service Portal können Sie JavaScript- und CSS-Dateien mit Widgets verknüpfen, um Abhängigkeiten zwischen Widgets und Bibliotheken von Drittanbietern, externen Stylesheets und Winkelmodulen zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abhängigkeiten werden bei Bedarf asynchron vom Server geladen.

Widgets können beliebig viele oder wenige Abhängigkeiten haben. Je mehr Sie jedoch hinzufügen, desto mehr Inhalt muss ein Widget herunterladen, um auf der Seite dargestellt zu werden. Halten Sie Abhängigkeiten so gering wie möglich, um Ladezeiten zu optimieren.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Abhängigkeitspaket.

   Ein Abhängigkeitspaket ist eine Sammlung von JavaScript- und CSS-Dateien, die mit einem Widget verbunden werden können.

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Abhängigkeiten**.

   b. Definieren Sie im Abhängigkeitssatz die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Abhängigkeit. (Nützlich für die Auswahl einer Abhängigkeit aus einer Dropdown-Liste.)
Anwendung	Anwendungsbereich für den Abhängigkeitsdatensatz.
In Seitenlast einfügen	Wählen Sie aus, ob Ihre Abhängigkeit beim ersten Laden der Seite von Serviceportal auf die Seite geladen werden soll, oder lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, um die Abhängigkeit nur zu laden, wenn das verknüpfte Widget auf einer Seite geladen wird.
Winkelmodulname	Optional. Definieren Sie den Wert, wenn das verknüpfte JavaScript ein Angular-Modul ist. Geben Sie den Namen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	des geladenen Angular-Moduls an, damit es in die Anwendung Angular von Service Portal eingefügt werden kann.

2. Fügen Sie dem Abhängigkeitspaket Dateien hinzu.

   Nachdem Sie die Informationen für Ihr Abhängigkeitspaket gespeichert haben, können Sie in den zugehörigen Listen JS- und CSS-Include-Dateien hinzufügen. Geben Sie für jede Themenliste die folgenden Informationen an:

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Skripts enthält.
Quelle	Wählen Sie abhängig davon, ob Sie ein JS-Include oder ein CSS-Include hinzufügen, eine der folgenden Optionen aus der Liste aus: ◦ URL ◦ UI-Skript (für ein JS-Include) oder Stylesheet (für ein CSS-Include) Verwenden Sie für eine JS-Einbindung das Feld UI-Skript, um auf ein in gefundenes UI-Skript zu verweisen **System-UI** > **UI-Skripts**. Verwenden Sie für das CSS-Include das Stylesheet-Feld, um auf einen Datensatz in der Tabelle `sp_css` zu verweisen.

3. Fügt einem Widget ein Abhängigkeitspaket hinzu.
   Nachdem Sie ein Abhängigkeitspaket erstellt und Dateien hinzugefügt haben, erstellen Sie eine Beziehung zwischen der Abhängigkeit und einem Widget.
   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Widgets** und suchen Sie den Widget-Datensatz, dem Sie die Abhängigkeit hinzufügen möchten.
   b. Klicken Sie in der Themenliste Abhängigkeiten auf **Bearbeiten**.
   c. Suchen Sie im Slushbucket nach der von Ihnen erstellten Abhängigkeit, und doppelklicken Sie, um sie der ausgewählten Elementspalte auf der rechten Seite hinzuzufügen.
   d. Speichern Sie die Seite, um zum Widget-Datensatz zurückzukehren.

Fügen Sie ein Zeichensymbol in einem einzelnen Widget ein

Wenn nur ein Widget Zugriff auf ein Zeichensymbol haben soll, schließen Sie das Zeichensymbol in ein einzelnes Widget ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Hinzufügen eines Symbols zu einem bestimmten Widget wird das Symbol beibehalten und verhindert, dass andere CSS auf der Seite beeinträchtigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Plattform-UI zu **Serviceportal** > **Widgets**, und klicken Sie dann auf das Widget, dem Sie ein Symbol hinzufügen möchten.
2. Hängen Sie die einzelne Symboldatei an den Widget-Datensatz an.
3. Fügen Sie in die HTML-Vorlage etwa Folgendes ein:

```
<div>
<i class='font-family'>icon_name</i> you did it!
</div>
```

Stellen Sie sicher, dass die Klasse genau mit der im CSS angegebenen Schriftartfamilie übereinstimmt. Beispielsweise muss `<i class='material-icons'>` mit den im CSS enthaltenen `.material-icons` identisch sein. Der `Symbolname` sollte mit dem Namen der angehängten Datei übereinstimmen.

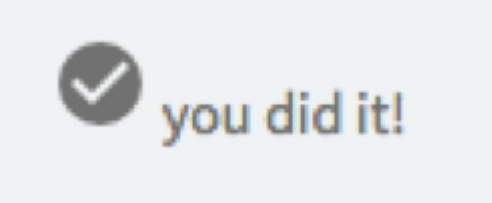
4. Fügen Sie im CSS-Feld für das Widget das CSS für die Definition des Zeichensatzes hinzu.

Die meisten Zeichensatz-Icons enthalten eine CSS-Datei, die den Material-Icons ähnlich ist, die unten verwendet werden. Verwenden Sie die sys_id des Anhangs als `src` in der CSS. Zum Beispiel:

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Ein Symbol, das Sie in der Widget- oder Widget-Instanz auswählen können. Zum Beispiel:



Nächste Maßnahme
Um benutzerdefinierte Zeichensymbole für Widgets zu verwenden, fügen Sie das Symbol einer Seite hinzu oder machen Sie es zu einer Widgetabhängigkeit.

Zugehörige Informationen

Einfügen von Zeichensatzsymbolen auf einer Seite

Fügen Sie Zeichensymbole als Widgetabhängigkeit ein

Fügen Sie Zeichensymbole als Widgetabhängigkeit ein

Sie können Zeichensymbole überall dort einfügen, wo ein Widget geladen wird, indem Sie sie als Widgetabhängigkeit hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: CSS, das als Widgetabhängigkeit enthalten ist, hat keinen Umfang und kann andere CSS auf einer Seite unterbrechen.

Prozedur
1. Navigieren Sie in der Plattform-UI zu **Serviceportal** > **CSS** und erstellen Sie eine neue Formatvorlage.
2. Hängen Sie den Schriftarten-Symbolsatz an den von Ihnen erstellten sp_css-Datensatz an, und verwenden Sie die sys_id des Anhangs als `Quelle` für das Schriftarten-Symbol.

Example
Zum Beispiel:

```
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;   /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

3. Navigieren zu **Serviceportal** > **Abhängigkeiten** und erstellen Sie eine neue Abhängigkeit.
4. Hängen Sie den erstellten CSS-Datensatz mithilfe der zugehörigen Liste **„CSS-Einbindungen“** an die neue Abhängigkeit an.

Ein Widget internationalisieren

Verwenden Sie die Syntax `${}` oder `gs.getMessage()` in den Feldern **„HTML-Vorlage“**, **„Client-Skript“**oder **„Serverskript“** eines Widgets, um Zeichenfolgen für die Übersetzung zu kennzeichnen, damit Sie Ihren Serviceportal -Inhalt lokalisieren können.

`${}` oder `gs.getMessage()` sucht in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] auf der Plattform nach der Übersetzung.

Verwenden Sie die HTML-Vorlage, um Zeichenfolgen in einem Widget zu internationalisieren. Geben Sie Folgendes in eine HTML-Vorlage ein.

```
<div>
  <p>${This message will be internationalized.}</p>
  <p>However, this will NOT be.</p>
</div>
```

Text als `${message}` zu schreiben ist das Äquivalent des Schreibens von `${gs.getMessage("message")}` in anderen Teilen des Systems - aber als lesbareres Kürzel.

Hinweis: In einigen Fällen enthält die Übersetzung möglicherweise Anführungszeichen oder doppelte Anführungszeichen. Dies kann zu JavaScript-Fehlern führen, wenn Sie die Syntax ${} im Clientskript verwenden. Der sicherste Weg, eine übersetzte Nachricht abzurufen, ist das Serverskript. Weisen Sie dann den Wert einer clientseitigen Angular-Bindung zu.

Zeichenfolgen im Clientskript übersetzen

```
function() {
  var c =this;
  c.message="${This message will be internationalized}";
}
```

HTML-Vorlage:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
<div>
  <!-- The output of this text will be internationalized. -->
  <p>{{c.message}}</p>
</div>
```

Zeichenketten im Serverskript übersetzen

Verwenden Sie das Serverskript, um Schemaoptionen und andere Werte während der serverseitigen Laufzeit zu übersetzen.

Serverskript

```
function() {
  data.message=gs.getMessage("this message contains 'quotes'");
  //You can also translate schema options using the server script
  //For example, data.message=gs.getMessage(options.title);
}
```

HTML-Vorlage

```
<div>
  <p>{{c.data.message}}</p>
</div>
```

Servicekatalog-Formularskripts durch Widgets ersetzen

Sie können in Serviceportal Widgets verwenden, um UI-Makros zu ersetzen. Wenn Ihr Servicekatalog-Formular ein UI-Makro enthält, das auf andere Felder oder Variablen im Formular verweist, können Sie ein Widget mit wiederverwendbarem Code erstellen und es in das Servicekatalog-Formular einbetten. Verwenden Sie eine spezielle Syntax, um auf beliebige Variablenfelder im Formular zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Widget, das die Aktion ausführt, die Sie in Katalogelementformularen verwenden möchten.
   In Schritt 7 finden Sie ein einfaches Beispiel-Widget, das auf eine andere Variable im Formular zugreift.
2. Öffnen Sie ein Katalogelement, das zuvor ein UI-Makro oder eine andere wiederverwendbare Komponente verwendet hat, die in Serviceportal nicht unterstützt wird.
3. Fügen Sie in zugehörigen Listen dem Katalogelement eine neue Variable hinzu.
4. Konfigurieren Sie das Variablenformular so, dass das Feld **Widget** hinzugefügt wird.
5. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Makro** aus.
6. Wählen Sie im Feld **Widget** ein Widget aus, das die gewünschte Aktion ausführt.
7. Wahlweise: Verwenden Sie im eingebetteten Widget die Syntax `$scope.page.g_form()` oder `$scope.page.field`, um auf die Katalogelementwerte zuzugreifen.

   Example
   Dieses Beispiel zeigt, wie Sie den Wert einer einzeiligen, mit dem Katalogelement verknüpften Textvariable mit dem Namen **color** ändern.

   Widget-HTML-Vorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
<div>
  Data from catalog variable:
  <h1>{{ c.data.message }}</h1>
</div>
```

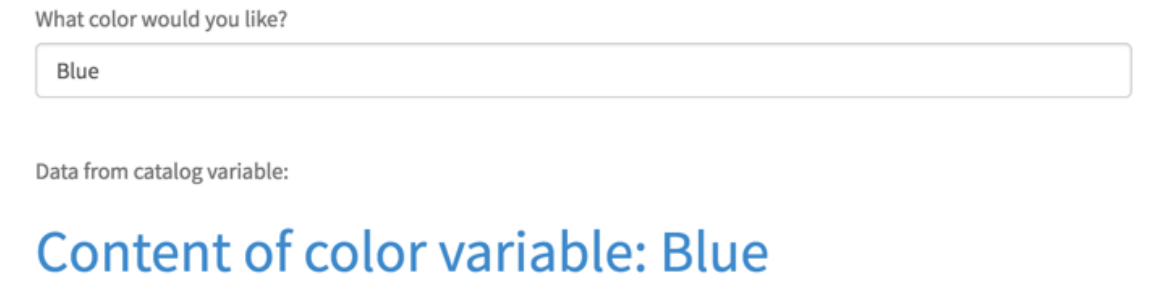
Widget-Client-Skript

```
function($scope) {
     var c = this;

     //Watch for changes in the color variable
     $scope.$watch(function () {
          return $scope.page.g_form.getValue('color');
     }, function (value) {
     //Update local data object with data from variable
     c.data.message = value ? 'Content of color variable: ' +
 value : '';
});
}
```

Verwenden Sie Folgendes, um auf Felder für Variablen oder Katalogelemente zuzugreifen:

- `$scope.page.g_form()`: Die g_form-Instanz im Formular. Sie können alle unterstützten g_form-Methoden verwenden, die unter Service Portal und Client-Skripts beschrieben sind. Zum Beispiel: `g_form.setValue('Variablenname', 'neuer Wert');`.
- `$scope.page.field()`: Das Objekt, das die Variable darstellt.

Wenn Sie das Katalogelement in Serviceportal öffnen, greift das eingebettete Widget auf die Variablenfelder zu, die dem Katalogelement zugeordnet sind.



Widget-Fehlerbehebungsanweisungen

Verwenden Sie die folgenden Tools, um unerwartetes Verhalten in Ihrem benutzerdefinierten Serviceportal-Widgets zu untersuchen und zu beheben.

Enthält Debugging-Tipps zur Behebung von Konfigurationsproblemen im Serviceportal.

Komplexität reduzieren

Deaktivieren Sie Widgets, die nicht mit dem Widget zusammenhängen, mit dem Sie das Problem beheben, um Teile der Seite zu isolieren, die Fehler oder unerwartetes Verhalten verursachen können. Setzen Sie das aktive Feld in einem Widget-Datensatz auf „falsch“, um das Widget auf der Seite auszublenden und die Ausführung zugehöriger Skripts zu verhindern.

Verwenden Sie die Browser-Entwicklerkonsole

Alle unterstützten Desktop-Browser verfügen über integrierte Tools. Greifen Sie auf die Entwicklertools Ihres Browsers zu, um Konsolennachrichten und Fehler

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anzuzeigen, die von clientseitigem JavaScript ausgelöst werden. Viele der unten aufgeführten Protokollierungstools geben Informationen an diese Konsole aus.

Wenn Leistungsprobleme auftreten, überprüfen Sie die JavaScript-Konsole, um zu sehen, ob Fehler, eine große Anzahl von HTTP-Anforderungen oder HTTP-Anforderungen vorliegen, deren Lösung lange dauert. Sie können die -Konsole verwenden, um alle Widgets zu identifizieren, die langsam geladen werden. Weitere Informationen finden Sie im Artikel So identifizieren Sie ein langsames Widget auf einer Seite [KB0744521] in der Knowledge Base von Now Support.

Ermitteln Sie die Ursache von Leistungsproblemen

Mit den folgenden Tipps können Sie die Ursache von Leistungsproblemen in Portalen ermitteln:

- Stellen Sie fest, ob das Problem mit dem Portal oder der Plattform zusammenhängt, indem Sie die Funktionen in beiden Schnittstellen vergleichen. Weitere Informationen zu Problemen mit der Plattformleistung finden Sie unter Plattformleistung .
- Stellen Sie fest, ob das Problem das gesamte Portal oder bestimmte Seiten betrifft. Wenn alle Seiten im Portal langsam sind, überprüfen Sie, ob geskriptete Menüelemente im Headermenü oder Designs mit großen Schrift- oder Bilddateien die Ursache sein könnten. Wenn eine bestimmte Seite langsam ist, verwenden Sie die Browser-Entwicklerkonsole, um zu bestimmen, welches Widget die Ursache sein könnte.
- Überprüfen Sie die Protokolltabelle [syslog] auf Warnungen im Zusammenhang mit großen JSON-Objekten, die Verlangsamungen verursachen. Wenn diese Warnungen zusammen mit der Aktion angezeigt werden, die Verlangsamung verursacht, weist dies darauf hin, dass ein Widget zu viele Daten verwendet.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Sechs häufige Leistungsprobleme im Serviceportal und wie sie vermieden werden [KB0634588] in der Knowledge Base von Now Support.

Verwenden Sie das Widget-Kontextmenü, um auf Informationen und Optionen zuzugreifen

STRG + Rechtsklick auf ein Widget für den Zugriff auf Konfigurationsoptionen für das Widget. Es gibt auch Optionen zur Ausgabe des Bereichs und des Bereichsdatenobjekts an die Browser-Konsole. Weitere Informationen zu diesem Menü finden Sie unter Portal-Widgets verwenden.

Verwenden Sie Skriptmethoden, um die Debugging-Ausgabe zu erfassen

Es stehen verschiedene Methoden zur Verfügung, um Debugging-Informationen in Ihrem Server- und clientseitigen Code auszugeben.

Skript-Debugging-Methoden

Methode	Verfügbarkeit	Beschreibung
console.log()	Server und Client	Protokolliert die Ausgabe an die Browser-Entwicklerkonsole.
$sp.log()	Server	Ausgabe der Protokolle in der Tabelle Service Portal-Protokolleinträge [sp_log], wenn der angemeldete Benutzer die Rolle `sp_admin` oder `Administrator` hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skript-Debugging-Methoden (Fortsetzung)

Methode	Verfügbarkeit	Beschreibung
gs.log ()	Server	Protokolliert die Ausgabe in der Protokolltabelle [syslog]. **Hinweis:** gs.log erstellt Datensätze in der Syslog-Tabelle. Übermäßiger Gebrauch kann die Leistung beeinträchtigen.
gs.warn ()	Server	Erzeugt eine Warnstufen-Ausgabe in der Protokolltabelle [syslog].
gs.error ()	Server	Erzeugt eine Fehlerstufen-Ausgabe in der Protokolltabelle [syslog].
gs.addInfoMessage ()	Server	Zeigt eine grüne Informationsmeldung oben im Browserfenster an.
gs.addFehlermeldung ()	Server	Zeigt eine rote Fehlermeldung oben im Browserfenster an.
spUtil.hinzufügenFehlermeldung()	Client	Zeigt eine Fehlermeldung im Browserfenster an.
spUtil.infoNachricht hinzufügen ()	Client	Zeigt eine Informationsmeldung im Browserfenster an.
spUtil.trivialMessage hinzufügen ()	Client	Zeigt eine Nachricht an, die nach kurzer Zeit automatisch ausgeblendet wird.
-Debugger	Client	Legt einen Haltepunkt in Chrome- und Firefox-Browsern fest, sodass Sie ein Skript Zeile für Zeile in der Browser-Entwicklerkonsole durchgehen können.
{{data | json}}	HTML	Dieser Code kann zum HTML-Code einer Seite hinzugefügt werden, um das Datenobjekt auf der Portalseite im JSON-Format auszugeben.

Prüfen Sie, ob Sicherheitsbeschränkungen vorhanden sind

Häufig werden Probleme mit der Widget-Anzeige durch Zugriffsregeln oder Anwenderkriterien und nicht durch das Widget-Skript verursacht. Überprüfen Sie die Anwenderkriterien für Datensätze, und vergewissern Sie sich, dass alle Datensätze, auf die in einem Widget nicht zugegriffen werden kann, über die Plattform-UI zugänglich sind. Verwenden Sie den ACL-Debugger, um sicherzustellen, dass Ihre Benutzer den erwarteten Zugriff auf die von Ihren Widgets verwendeten Datensätze haben. Weitere Informationen zum Debugger finden Sie unter ACL-Debugging-Tools .

Servicekatalog Elemente können auch so eingeschränkt werden, dass sie nicht in Serviceportalangezeigt werden. Wenn für ein Servicekatalog -Widget die Fehlermeldung „`Sie sind entweder nicht berechtigt oder Datensatz`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

`ist nicht gültig`" angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass das Element nicht in Serviceportalausgeblendet ist.

Überprüfen Sie die zugehörigen Angular Provider

Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Angular Provider mit Widgets verknüpft sind. Das Entfernen der standardmäßigen Angular Provider, die einem Basissystem-Widget zugeordnet sind, kann zu unerwartetem Verhalten führen. Entfernen Sie beispielsweise die Angular Provider scToggleData oder scBindHtmlCompile aus dem SC-Katalogelement-Widget.

Erstellen Sie einen Verweis auf den Widgets-Bereich in der Konsole

Verwenden Sie den Verweis auf ein Widget, um Bereichsdaten zu bearbeiten, oder führen Sie die Widgets-Client- und -Serverskripts manuell aus. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Referenz zu erstellen.

- 1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget, und wählen Sie **Prüfen**.
- 2. Klicken Sie auf der Registerkarte Elemente der Entwicklungswerkzeuge auf das Element mit dem Attribut widget=`widget`. Sie finden einige Elemente über dem aktuell geprüften Element. Dieses Element zeigt das $0-Skriptwerkzeug des Widgets.
- Führen Sie in der Javascript-Konsole den folgenden Code aus:

```
var scopeRef = angular.element($0).scope();
```

Verwenden Sie den Verweis auf Ihr Widget, um Daten in der Konsole zu ändern. Siehe folgendes Beispiel. Denken Sie daran, `AngularJS $apply()` im Anwendungsbereich auszuführen, um Änderungen auf der Seite anzuwenden.

```
scopeRef.data.prop1 = "Pear";
scopeRef.$apply();
```

Führen Sie eine im Widgets-Client-Controller definierte Funktion über Ihre Referenz mithilfe der folgenden Syntax aus.

```
scopeRef.exampleFunction();
```

Verwenden Sie den Befehl Aktualisieren, um das Widgets-Serverskript manuell auszuführen.

```
scopeRef.server.refresh();
```

Widget-Diagnose

Beheben Sie Serviceportal-Seitenprobleme, indem Sie Widget-Anpassungsebenen identifizieren und den Widget-Code direkt über eine Portalseite überprüfen.

Wenn eine Portalseite nicht wie erwartet funktioniert, kann dies an einem Fehler im Widget-Code liegen. Um die Seite zu diagnostizieren, versuchen Sie, die Widgets auf der Seite zu diagnostizieren.

Das Diagnostizieren von Widgets umfasst:

- Identifiziert die Anpassungsebenen von Widgets
- Es wird der Code überprüft, der in den einzelnen Widgets verwendet wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anpassungsebenen identifizieren

Anpassungsebenen beschreiben, wie Widgets geändert oder entwickelt wurden. Indem Sie die Anpassungsebene eines Widgets identifizieren, wissen Sie, welcher Teil des Widget-Codes am wichtigsten ist. Es gibt vier Anpassungsstufen für Widgets.

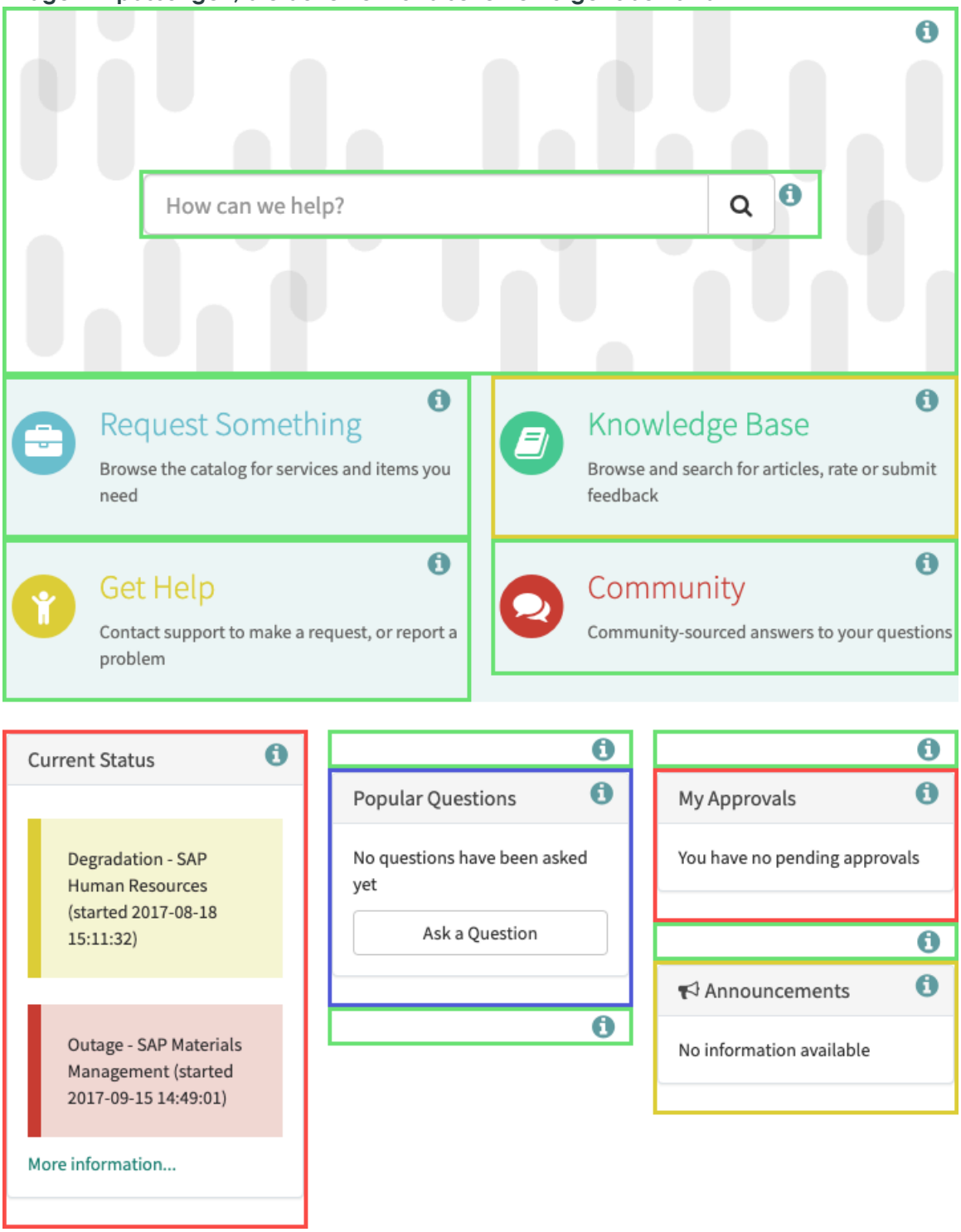
Anpassungsebene	Beschreibung
Basis	Basis-Widget, das auf einem Basissystem oder mit anderen ServiceNow -Plugins installiert ist. Basis-Widgets weisen keine Änderungen auf, können jedoch über Widget-Instanzen verfügen, für die Sie Instanzoptionen festgelegt haben.
Geklont	Widget, das Sie aus einem Basis-Widget geklont haben.
Neu	Widget, das Sie erstellt haben.
Angepasst	Basis-Widget, das Sie auf eine der folgenden Arten konfiguriert haben: • Widget-Code direkt geändert • Geändertes Widget-Optionsschema • Widget-Abhängigkeiten, ng-Vorlagen oder Angular Provider geändert

Um die Anpassungsebenen von Widgets auf einer Portalseite zu identifizieren, öffnen Sie das Widget-Kontextmenü, und wählen Sie **Widget-Anpassungen anzeigen**aus. Widgets sind wie folgt farbcodiert:

- Grün: Basis-Widget
- Gelb: geklontes Widget
- Blau: neues Widget
- Rot: anwenderdefiniertes Widget

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Anpassungen, die auf einer Portalseite hervorgehoben sind



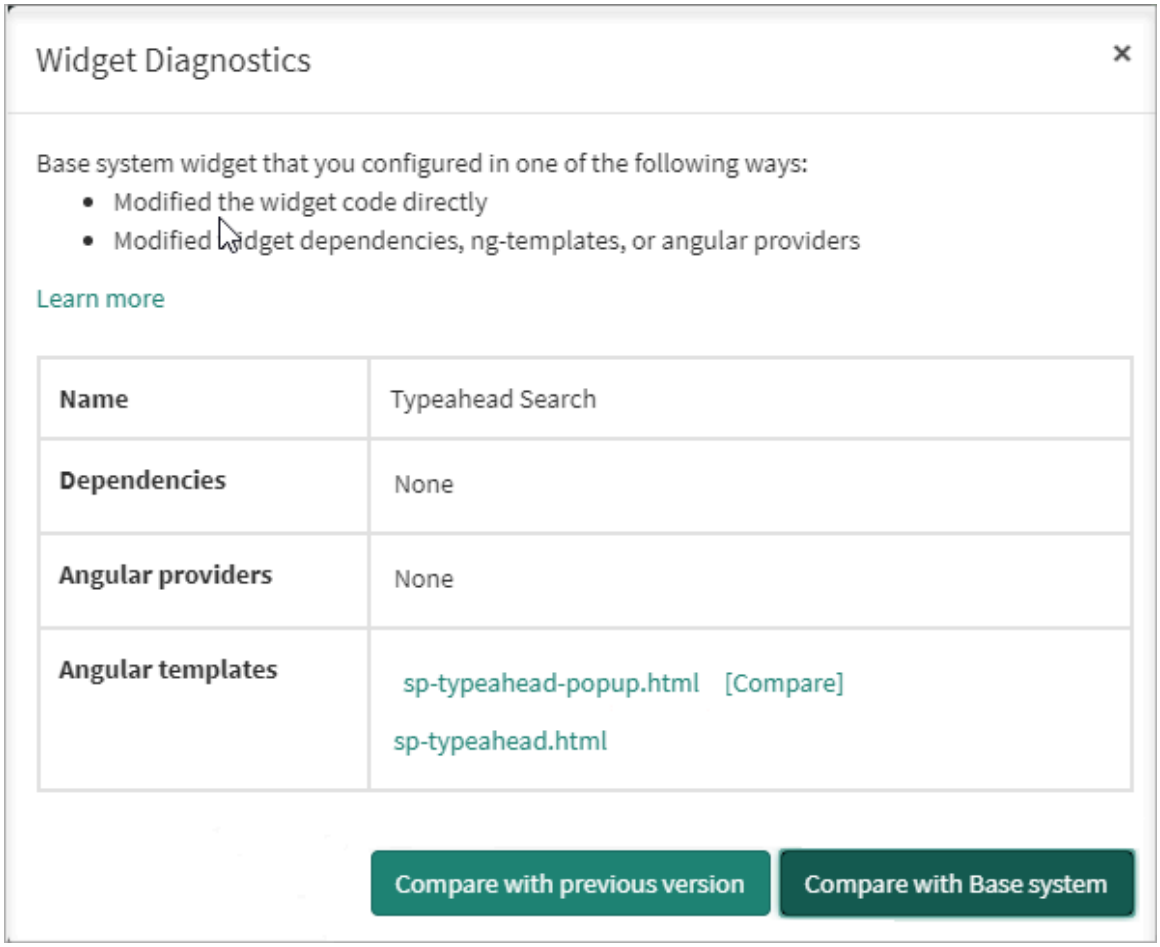
Automatische Übersetzung

Der Widget-Code wird überprüft

Nachdem Sie die Anpassungsebenen von Widgets auf einer Portalseite identifiziert haben, überprüfen Sie den Code in jedem Widget.

Um den Widget-Code von der Portalseite aus anzuzeigen, klicken Sie in einem Widget auf das Informationssymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Im Widget-Diagnosefenster können Sie den Widget-Code auf verschiedene Arten überprüfen:

- Zeigen Sie einen Widget-Datensatz von einer Portalseite aus an

  Zeigen Sie potenziell problematischen Code im Widget-Datensatz an, und identifizieren Sie ihn, ohne von der Portalseite weg zu navigieren.

- Identifizieren Sie Anpassungen in Widget-bezogenen Datensätzen

  Zeigen und identifizieren Sie potenziell problematischen Code in den Widget-Abhängigkeiten, Winkelanbietern und ng-Vorlagen, die vom Widget verwendet werden.

- Vergleichen Sie die Versionen eines mit einem Widget verknüpften Datensatzes

  Vergleichen Sie eine Winkelanbieter- oder ng-Vorlage mit der vorherigen Version, um zu prüfen, ob Ihre neuesten Code-Changes Probleme auf einer Portalseite verursachen.

- Vergleichen Sie die Versionen eines anwenderdefinierten Widgets

  Vergleichen Sie Ihre neueste Aktualisierung eines benutzerdefinierten Widgets mit der vorherigen Version, um zu prüfen, ob Ihre neuesten Code-Changes Probleme auf einer Portalseite verursachen.

- Vergleichen Sie ein geklontes oder anwenderdefiniertes Widget mit einem Basis-Widget

  Identifizieren Sie Anpassungen für ein Widget, damit Sie Ihre geklonten oder anwenderdefinierten Widgets rückgängig machen und Probleme auf einer Portalseite beheben können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen für die Diagnose von Widgets

Von den vier Anpassungsebenen sind angepasste Widgets das Problem mit der höchsten Priorität. Diese Widgets werden in System-Upgrades nicht unterstützt. Wenn während eines Upgrades Seitenprobleme auftreten, kann dies an einem anwenderdefinierten Widget auf Ihrer Portalseite liegen.

Um Seitenprobleme zu beheben, die durch anwenderdefinierte Widgets verursacht wurden, geben Sie an, welche Teile des Widget-Codes angepasst wurden. Setzen Sie den Code dann auf die ursprüngliche Konfiguration zurück. Weitere Informationen zum Identifizieren dieser Codeunterschiede finden Sie unter Vergleichen Sie ein geklontes oder anwenderdefiniertes Widget mit einem Basis-Widget.

Tipp: Auch wenn ein anwenderdefiniertes Widget jetzt keine Seitenprobleme verursacht, möchten Sie möglicherweise das ursprüngliche Widget wiederherstellen, um Probleme bei späteren Upgrades zu vermeiden.

Wenn nach dem Zurücksetzen von anwenderdefinierten Widgets immer noch Seitenprobleme auftreten, überprüfen Sie als Nächstes Ihre neuen und geklonten Widgets.

Bei einem neuen Widget verursachen Ihre letzten Codeänderungen wahrscheinlich Probleme auf Ihrer Portalseite. Um Ihre letzten Änderungen zu identifizieren und Ihren Code zu debuggen, führen Sie die Schritte in Vergleichen Sie die Versionen eines mit einem Widget verknüpften Datensatzesaus.

Wenn Sie ein Widget vor einem System-Upgrade geklont haben, hat das geklonte Widget wahrscheinlich nicht den gleichen aktualisierten Code wie das Basis-Widget erhalten. In diesem Fall wird empfohlen, das Widget erneut zu klonen und dem Klon Ihre Anpassungen hinzuzufügen.

Ein Basis-Widget verursacht mit der geringsten Wahrscheinlichkeit Seitenprobleme. Wenn Sie bereits andere Widgets aktiviert haben und weiterhin Seitenprobleme auftreten, entfernen Sie Basis-Widgets von der Seite, und fügen Sie sie ohne festgelegte Widget-Optionen erneut hinzu. Sie können stattdessen auch versuchen, Basis-Widgets zu einer anderen Seite hinzuzufügen.

Einschränkungen

Es gibt mehrere bekannte Einschränkungen bei der Verwendung der Widget-Diagnose auf einer Portalseite:

- Sie können zwar Widget-Code anzeigen und vergleichen, aber Sie können Code nicht direkt korrigieren oder rückgängig machen. Verlassen Sie das Portal, um den Code zu ändern.
- Wenn Sie während der Verwendung der Widget-Diagnose zu einer anderen Portalseite navigieren, deaktiviert das System das Tool.
- Da das Tool Farbe zur Kategorisierung von Widgets verwendet, ist es für sehbehinderte Benutzer möglicherweise nicht zugänglich.
- Die auf der Portalseite aufgeführten Widget-Abhängigkeiten spiegeln nur die Abhängigkeiten der ersten Ebene wider. Abhängigkeiten, die tiefer als die erste Ebene geschachtelt sind, werden nicht eingeschlossen. Um weitere Probleme mit dem Widget zu beheben, überprüfen Sie die geschachtelten Abhängigkeiten im Widget-Datensatz.
- Nachdem Sie eine Widget-Abhängigkeit gelöscht haben, kann das System sie nicht mehr nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie einen Widget-Datensatz von einer Portalseite aus an

Zeigen Sie potenziell problematischen Code im Widget-Datensatz an, und identifizieren Sie ihn, ohne von der Portalseite weg zu navigieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

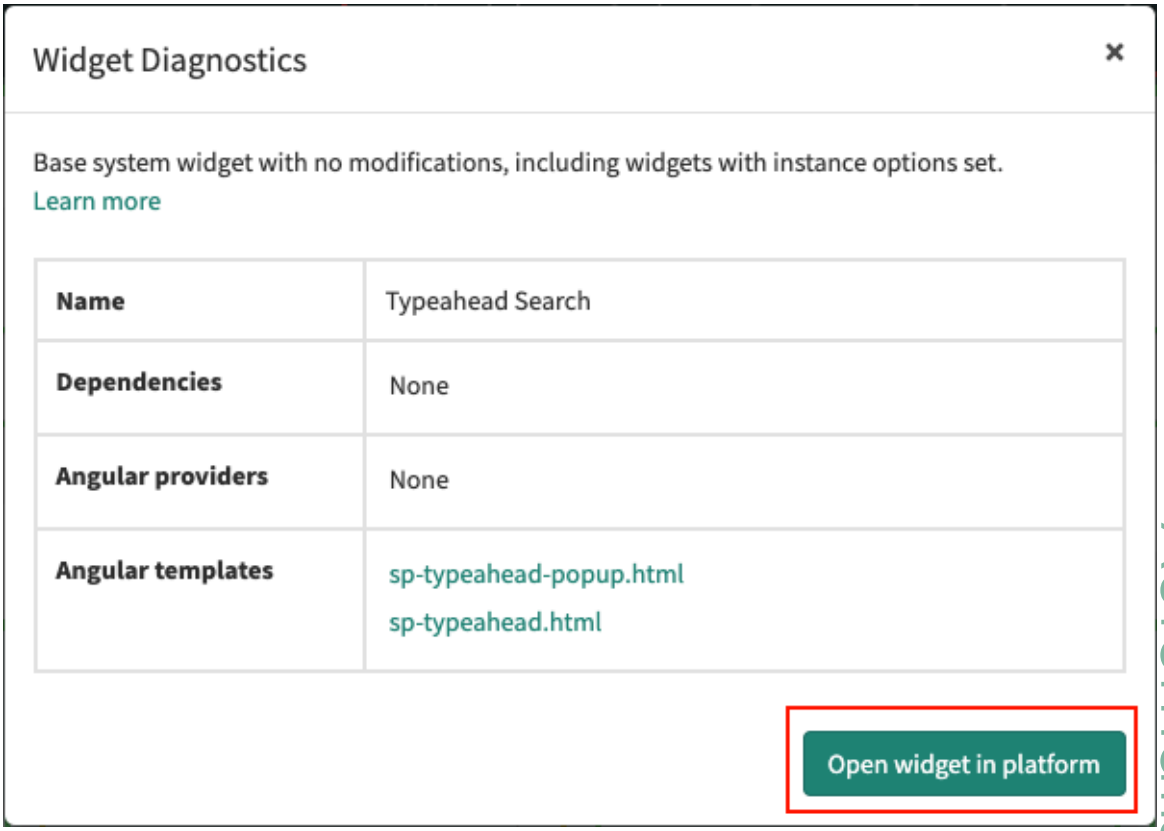
1. Navigieren Sie zu einer Portalseite.
2. Öffnen Sie auf der -Seite das Widget-Kontextmenü, indem Sie STRG+Rechtsklick auf ein beliebiges Widget klicken.
3. Klicken Sie im Widget-Kontextmenü **auf Widget-Anpassungen anzeigen**.

   Widgets sind wie folgt farbcodiert:

Farbe	Anpassungsebene
Grün	Basissystem-Widget
Gelb	Geklontes Widget
Blau	Neues Widget
Rot	Anwenderdefiniertes Widget

4. Klicken Sie in einem beliebigen Widget auf das Informationssymbol ( ).
5. Klicken Sie im Fenster auf **Widget auf Plattform öffnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Die Schaltfläche **Widget in Plattform öffnen** wird nicht für alle anwenderdefinierten Widgets angezeigt. Die Schaltfläche wird für anwenderdefinierte Widgets nur angezeigt, wenn Sie eine oder mehrere Widget-Abhängigkeiten, Angular Provider oder ng-Vorlagen geändert haben.

Ergebnisse

Ein neues Fenster mit einer schreibgeschützten Ansicht des Widget-Datensatzes wird geöffnet.

Vergleichen Sie die Versionen eines anwenderdefinierten Widgets

Vergleichen Sie Ihre neueste Aktualisierung eines benutzerdefinierten Widgets mit der vorherigen Version, um zu prüfen, ob Ihre neuesten Code-Changes Probleme auf einer Portalseite verursachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Option zum Vergleichen von Versionen ist nur für anwenderdefinierte Widgets verfügbar, die Sie direkt geändert haben. Es gibt keine Option zum Vergleichen von Versionen eines anwenderdefinierten Widgets, für das Sie nur die Widget-Abhängigkeiten, Angular Provider oder ng-Vorlagen geändert haben.

Es gibt keine Option zum Vergleichen von Versionen für neue, geklonte oder Basissystem-Widgets.

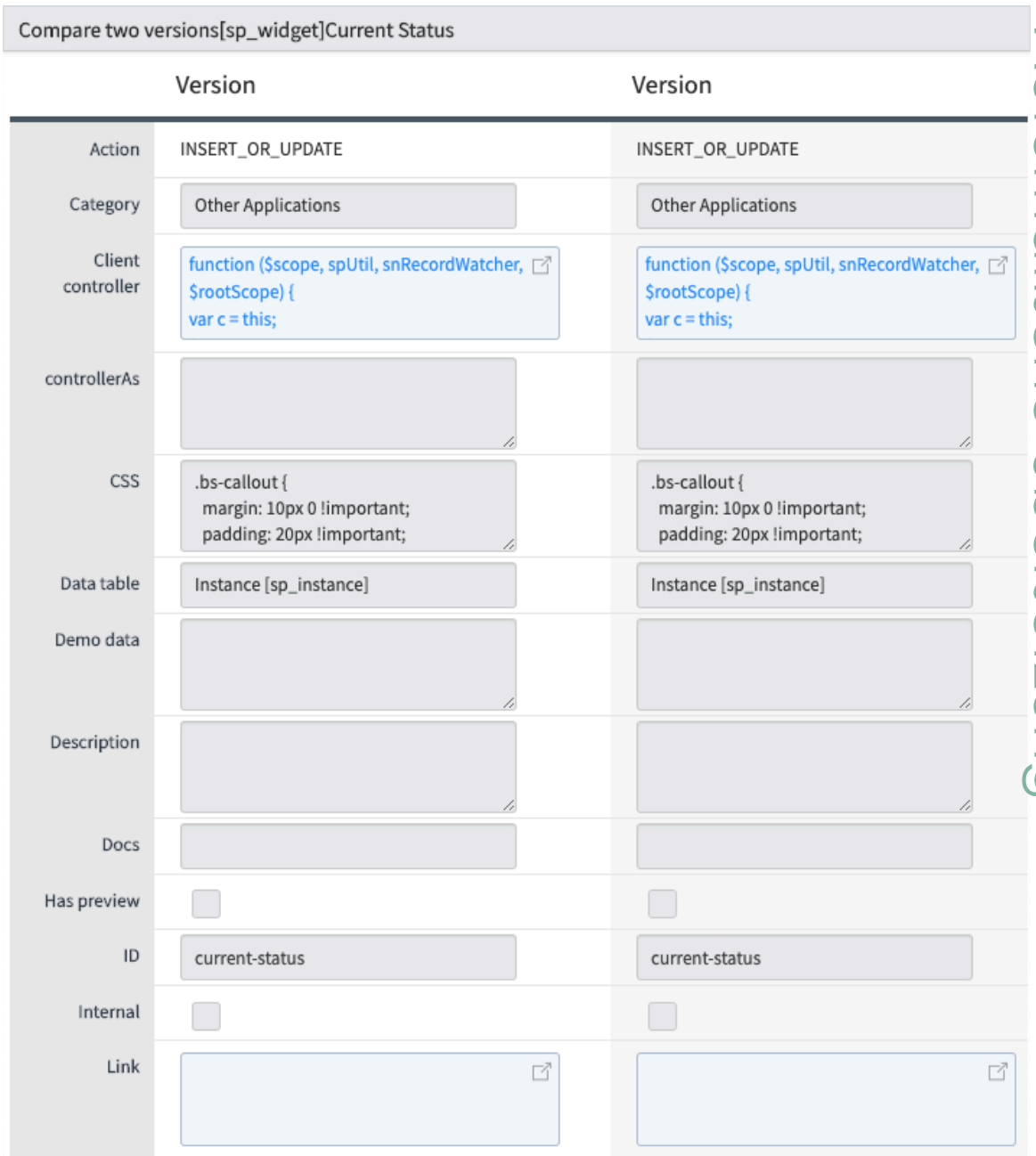
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Portalseite.
2. Öffnen Sie auf der -Seite das Widget-Kontextmenü, indem Sie STRG+Rechtsklick auf ein beliebiges Widget klicken.
3. Klicken Sie im Widget-Kontextmenü **auf Widget-Anpassungen anzeigen**. Anwenderdefinierte Widgets sind rot umrandet.
4. Klicken Sie in einem anwenderdefinierten Widget auf das Informationssymbol ( ).
5. Klicken Sie im Fenster auf **Mit vorheriger Version vergleichen**.

   Das System zeigt die Widget-Datensätze der aktuellen und vorherigen Widget-Version nebeneinander an.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Obwohl beide Widget-Datensätze mit **Version**gekennzeichnet sind, stellt der Datensatz auf der linken Seite die vorherige Version und der Datensatz auf der rechten Seite die aktuelle Version dar.

6. Klicken Sie für jedes Feld, in dem er angezeigt wird, auf das Fenstersymbol ( ), um den Codevergleich zu öffnen.

   Ihre letzten Änderungen am Widget-Code werden im Codevergleich hervorgehoben.

Vergleichen Sie ein geklontes oder anwenderdefiniertes Widget mit einem Basis-Widget

Identifizieren Sie Anpassungen für ein Widget, damit Sie Ihre geklonten oder anwenderdefinierten Widgets rückgängig machen und Probleme auf einer Portalseite beheben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Widget aus einem anderen geklonten Widget geklont wird, werden beide Klone mit dem Basis-Widget verglichen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Portalseite.
2. Öffnen Sie auf der -Seite das Widget-Kontextmenü, indem Sie STRG+Rechtsklick auf ein beliebiges Widget klicken.
3. Wählen Sie im Widget-Kontextmenü **Widget-Anpassungen anzeigen aus**.
   Anwenderdefinierte Widgets sind rot umrandet. Geklonte Widgets sind gelb umrandet.

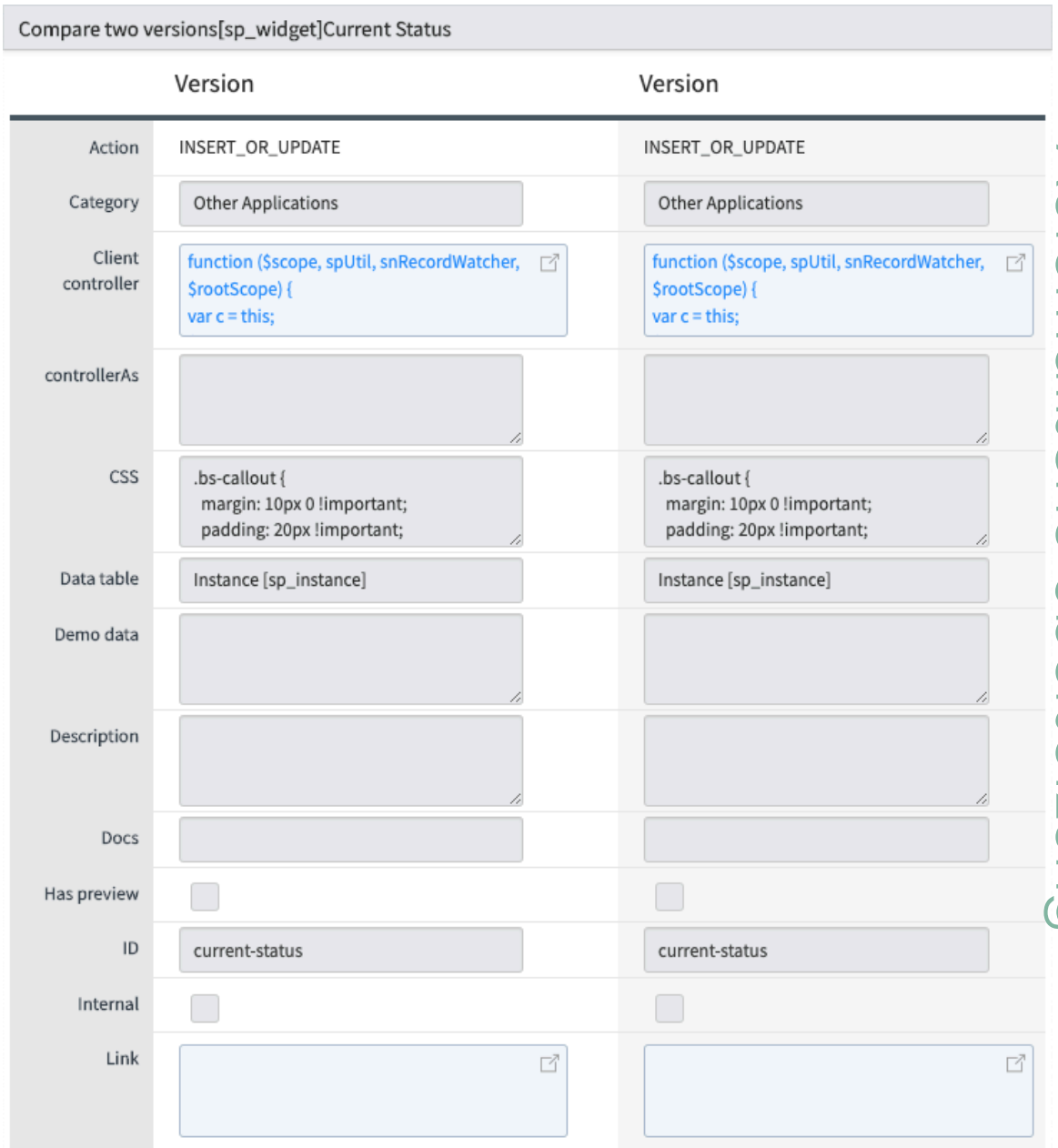
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie in einem beliebigen anwenderdefinierten oder geklonten Widget das Informationssymbol ( ).
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Widget-Diagnose“ die **Option Mit Basis-Widget vergleichen**aus.

   Das System zeigt die Widget-Datensätze des Basis-Widgets und geklonte oder anwenderdefinierte Widgets nebeneinander an.

   Hinweis: Der Datensatz auf der linken Seite stellt das Basis-Widget dar, der Datensatz auf der rechten Seite das geklonte oder anwenderdefinierte Widget.



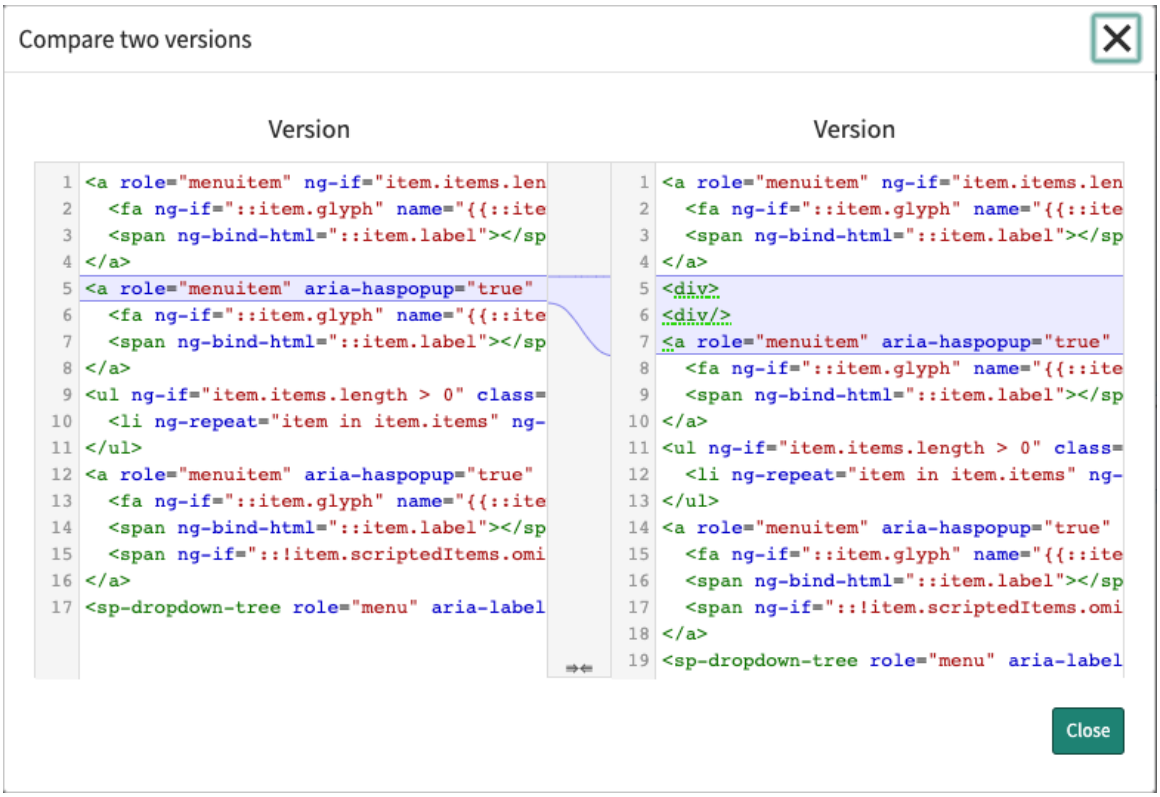
6. Wählen Sie für jedes Feld, in dem er angezeigt wird, das Fenstersymbol ( ), um den Codevergleich zu öffnen.

   Unterschiede zwischen dem Code des anwenderdefinierten oder geklonten Widgets und den Basis-Widget-Versionen werden hervorgehoben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Der Datensatz auf der linken Seite stellt das Basis-Widget dar, der Datensatz auf der rechten Seite das geklonte oder anwenderdefinierte Widget.



Identifizieren Sie Anpassungen in Widget-bezogenen Datensätzen

Zeigen und identifizieren Sie potenziell problematischen Code in den Widget-Abhängigkeiten, Winkelanbietern und ng-Vorlagen, die vom Widget verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihr Widget verwendet möglicherweise potenziell problematischen Code aus einem der folgenden Datensätze:

- Widget-Abhängigkeiten
- Angular Providers
- Angular ng-Vorlagen

Sie können diese zugehörigen Datensätze direkt auf Ihrer Portalseite anzeigen und so den Code in jedem Datensatz überprüfen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Portalseite.
2. Öffnen Sie auf der -Seite das Widget-Kontextmenü, indem Sie STRG+Rechtsklick auf ein beliebiges Widget klicken.
3. Klicken Sie im Widget-Kontextmenü **auf Widget-Anpassungen anzeigen**.

   Widgets sind wie folgt farbcodiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

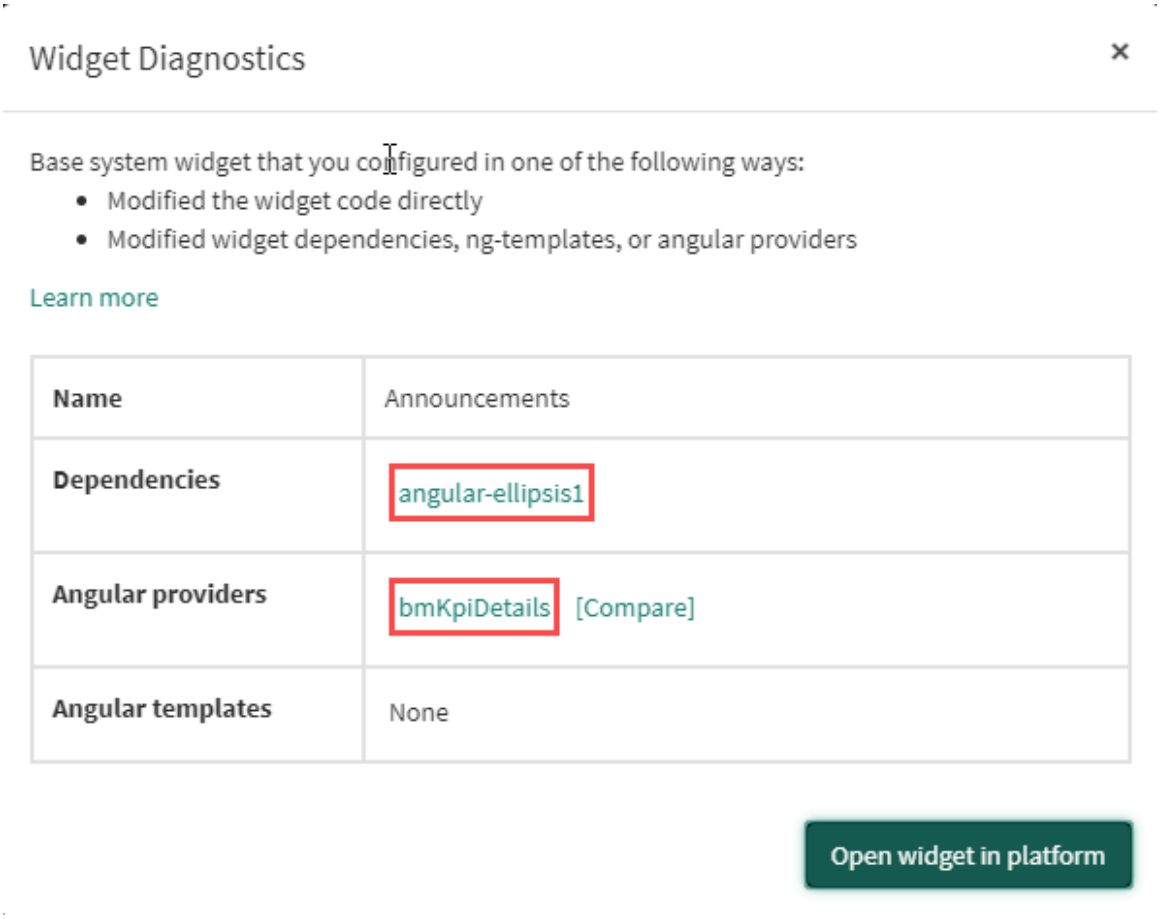
Farbe	Anpassungsebene
Grün	Basissystem-Widget
Gelb	Geklontes Widget
Blau	Neues Widget
Rot	Anwenderdefiniertes Widget

4. Klicken Sie in einem beliebigen Widget auf das Informationssymbol ( ).
5. Öffnen Sie im Fenster Links zu den folgenden zugehörigen Datensätzen:

Feld	Beschreibung
Abhängigkeiten	JavaScript- und CSS-Dateien, die das Widget aus der Tabelle „Widget-Abhängigkeiten“ [sp_dependency] verwendet. **Hinweis:** Die in diesem Fenster aufgelisteten Widget-Abhängigkeiten spiegeln nur die Abhängigkeiten der ersten Ebene wider. Abhängigkeiten, die tiefer als die erste Ebene geschachtelt sind, werden nicht eingeschlossen. Um weitere Probleme mit dem Widget zu beheben, überprüfen Sie die geschachtelten Abhängigkeiten im Widget-Datensatz.
Angular Providers	Angular Provider, die das Widget aus der Tabelle „Widget Angular Providers“ [sp_angular_provider] verwendet.
Angular-Vorlagen	Angular ng-templates, die das Widget aus der Tabelle „Angular ng-templates“ [sp_ng_template] verwendet.

Zugehörige Datensätze, die Sie geändert oder entwickelt haben, sind rot umrandet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können jeden zugehörigen Datensatz öffnen, indem Sie auf den Datensatznamen klicken.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie das Widget immer noch nicht diagnostizieren können, sollten Sie verschachtelte Abhängigkeiten oder URL-Abhängigkeiten überprüfen.

Vergleichen Sie die Versionen eines mit einem Widget verknüpften Datensatzes

Vergleichen Sie eine Winkelanbieter- oder ng-Vorlage mit der vorherigen Version, um zu prüfen, ob Ihre neuesten Code-Changes Probleme auf einer Portalseite verursachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ihr Widget verwendet möglicherweise potenziell problematischen Code aus einem der folgenden Datensätze:

- Widget-Abhängigkeiten
- Angular Providers
- Angular ng-Vorlagen

Sie können Versionen für diese zugehörigen Datensätze direkt auf Ihrer Portalseite vergleichen, um Codeänderungen für jeden zugehörigen Datensatz zu überprüfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Es gibt keine Option zum Vergleichen von Versionen für Widget-Abhängigkeitsdatensätze. Außerdem gibt es keine Option zum Vergleichen von Versionen für zugehörige Datensätze, die Sie erstellt haben. Sie können nur Versionen eines Basissystemdatensatzes vergleichen, den Sie geändert haben.

Prozedur

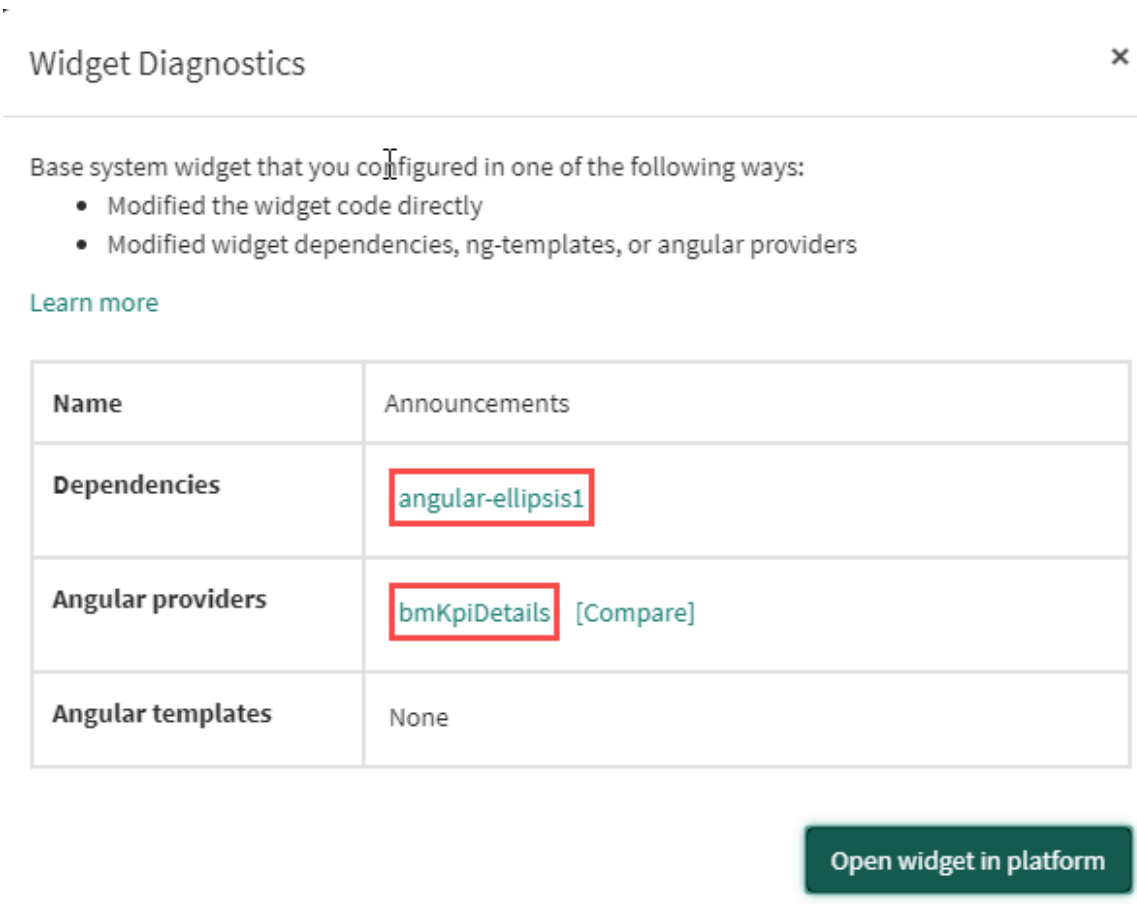
1. Navigieren Sie zu einer Portalseite.
2. Öffnen Sie auf der -Seite das Widget-Kontextmenü, indem Sie STRG+Rechtsklick auf ein beliebiges Widget klicken.
3. Klicken Sie im Widget-Kontextmenü **auf Widget-Anpassungen anzeigen**.

   Widgets sind wie folgt farbcodiert:

Farbe	Anpassungsebene
Grün	Basissystem-Widget
Gelb	Geklontes Widget
Blau	Neues Widget
Rot	Anwenderdefiniertes Widget

4. Klicken Sie in einem Widget auf das Informationssymbol ( ).

   Zugehörige Datensätze, die Sie geändert oder entwickelt haben, sind rot umrandet.

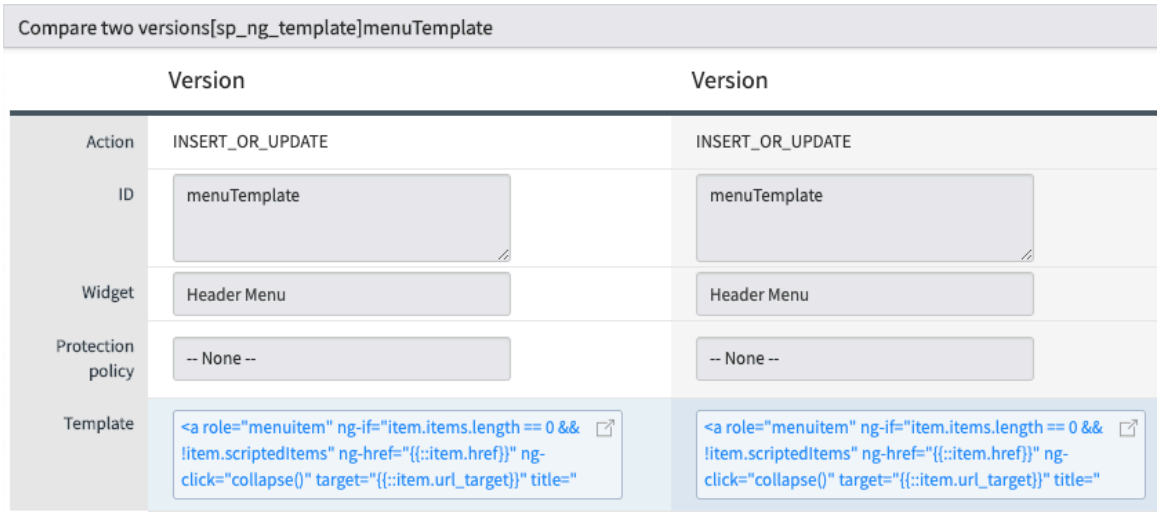


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie neben einem Angular Provider- oder ng-Vorlagen-Datensatz **auf Vergleichen**.

   Das System zeigt die Datensätze der aktuellen und vorherigen Version nebeneinander an.



   Obwohl beide Seiten mit **Version**gekennzeichnet sind, stellt der Datensatz auf der linken Seite die vorherige Version und der Datensatz auf der rechten Seite die aktuelle Version dar.

6. Klicken Sie für jedes Feld, in dem er angezeigt wird, auf das Fenstersymbol ( ), um den Codevergleich zu öffnen.

   Ihre letzten Änderungen am Widget-Code werden im Codevergleich hervorgehoben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbesserung der Suchmaschinenoptimierung für Portale

Die Suchmaschinenoptimierung (Search Engine Optimization, SEO) hilft Portalbenutzern, die benötigten Informationen zu finden und stärker mit Ihrem Portal zu interagieren. Durch das Hinzufügen von SEO-Informationen zu Ihren öffentlichen Portalseiten verbessern Sie die Indexierung und Klassifizierung von Seiten durch externe Suchmaschinen, um sie leichter auffindbar zu machen.

Sie können den Seiten Serviceportal die folgenden Arten von Informationen hinzufügen, um die SEO zu verbessern:

- Für Menschen lesbare Stichwörter in URLs.
- Meta-Tags, die Informationen zur Seite oder zum Portal im Abschnitt `<head>` einer Seite enthalten.
- Dynamische Seitentitel, die den Seiteninhalt beschreiben.
- *`hreflang`* Tags, die alle verfügbaren Sprachen einer Seite angeben.
- Kanonische URLs, die angeben, welche Seiten aus Sätzen von doppelten URLs indiziert werden sollen.

Um die SEO für Ihr Portal weiter zu verbessern, können Sie auch XML-Sitemaps für Suchmaschinen definieren und automatisch generieren lassen, um sie mit der Anwendung Sitemap-Generator zu indizieren.

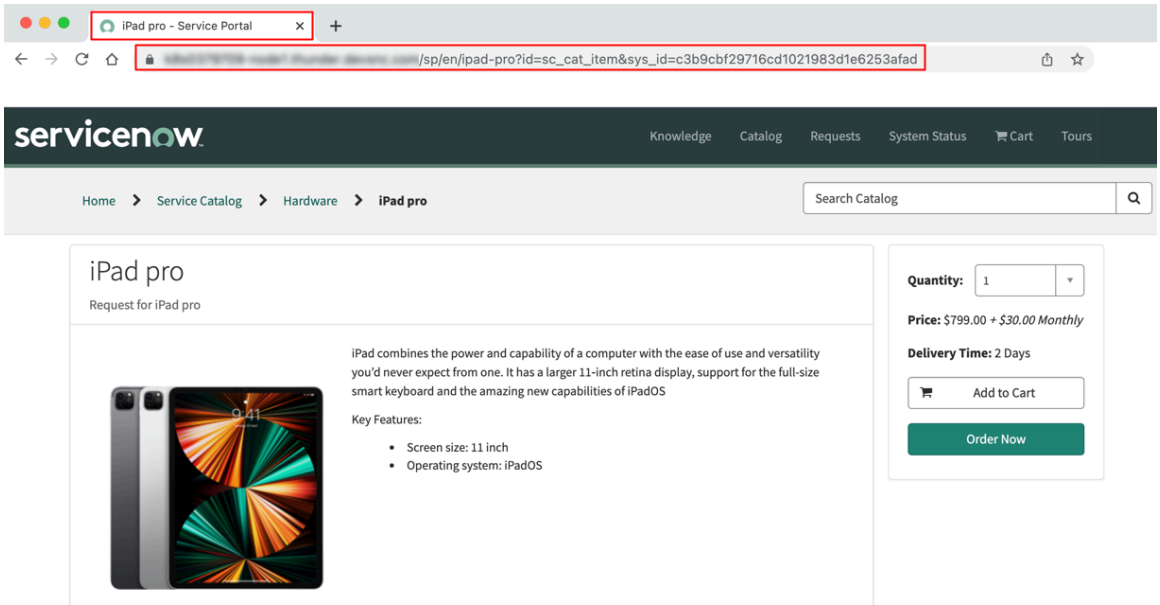
Einige Portalseiten laden Daten aus einem Datensatz, der durch einen Parameter in der URL angegeben wird. Für diese Seiten können Sie dynamische Seitenvariablen verwenden, um Meta-Tags, Seitentitel und visuell lesbare URL-Stichwörter hinzuzufügen, die je nach auf der Seite geladenem Datensatz variieren.

Am Beispiel der Seite Servicekatalog enthält die folgende URL zusätzlich zur Seiten-ID einen sys_id-Parameter. Abhängig vom Wert des Parameters „sys_id“, der einen Katalogelementdatensatz angibt, werden unterschiedliche Inhalte auf der Seite geladen.

```
https://<instance> /sp?
id=sc_cat_item&sys_id=c3b9cbf29716cd1021983d1e6253afad
```

In diesem Beispiel gilt sys_id für das Katalogelement iPad Pro. Die Seite „sc_cat_item“ wurde so konfiguriert, dass basierend auf dem Feld **Name** des Katalogelementdatensatzes ein dynamischer Titel und dynamische Schlüsselwörter in der URL generiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Fügen Sie Seiten-URLs visuell lesbare Stichwörter hinzu

Fügen Sie den URLs von Portalseiten visuell lesbare Stichwörter hinzu, um die Suchmaschinenoptimierung (Search Engine Optimization, SEO) und die Klickraten zu verbessern und Anwendern zu verstehen, was sie auf der Seite erwartet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Menschen lesbare Schlüsselwörter werden URLs im folgenden Format hinzugefügt:

```
https://<instance> /<portal suffix> /<guest language> /<keywords> ?id=<page id> &<page parameters>
```

Stichwörter können mit statischem Inhalt oder dynamischen Seitenvariablen ausgefüllt werden und einen einzelnen Schrägstrich (/) enthalten. Dynamische Seitenvariablen laden Stichwörter, die auf Daten in einem Datensatz basieren. Die Seitenparameter in der URL geben an, welcher Datensatz verwendet werden soll. In den folgenden Beispielen werden die Kategorie und die Kurzbeschreibung eines Wissensartikels sowie die Kategorie und der Name eines Katalogelements als Stichwörter hinzugefügt:

- `https://<instance> /kb/en/faq/Was-ist-ein-Cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007`
- `https://<instance> /sp/es/hardware/developer-laptop-mac?id=sc_cat_item&sys_id=774906834fbb4200086eeed18110c737`

Hinweis: Um visuell lesbare URLs für eine Instanz zu deaktivieren, fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] die Eigenschaft *glide.service_portal.enable_human_readable_urls* hinzu, und legen Sie den Wert auf `false`fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**.
2. Wählen Sie eine Seite aus.
3. Wahlweise: Verwenden Sie basierend auf dem Seiteninhalt dynamische Stichwörter, indem Sie der Seite eine dynamische Seitenvariable hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Registerkarte Dynamische Seitenvariablen – Zugehörige Liste.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Dynamische Seitenvariablen“.

Feld	Beschreibung
Name	Die Variable, die Stichwörter in die Seiten-URL aus Datensatzdaten lädt. Der Variablenname muss mit `%` beginnen und darf keine Leerzeichen enthalten. Beispiel: `%short_descr`.
Reihenfolge	Die Prioritätsreihenfolge von der niedrigsten zur höchsten für den Fall, dass mehrere dynamische Seitenvariablen mit demselben Namen unterschiedliche URL-Abfrageparameter aufweisen.
Seite	Die Seite, die die dynamische Seitenvariable verwendet, um Schlüsselwörter in die URL aufzunehmen.
URL-Abfrageparameter	Der Parameter in der Seiten-URL, der bestimmt, welcher Datensatz angezeigt wird.
Relevante Tabellenspalte	Die Spalte in der angegebenen Tabelle, die die Werte des URL-Abfrageparameters enthält. Der Standardwert ist **Sys-ID**.
Tabelle	Die Tabelle enthält die Datensätze, die zum Ausfüllen der Stichwörter in der URL und in der Spalte mit den Werten des URL-Abfrageparameters verwendet werden.
Tabellenfeld	Ein Feld aus Datensätzen in der angegebenen Tabelle, das die Stichwörter in der URL ausfüllt.
Abfragebedingung	Bedingungen, die die Datensätze in der Tabelle filtern. Ein Datensatz muss die Abfragebedingungen erfüllen, damit die Variable angewendet wird.

Example

(Optional) Dieses Beispiel zeigt die Werte für eine Variable, die auf die Kurzbeschreibung eines Knowledge Base-Artikels verweist, der durch seine Nummer für einen veröffentlichten Workflow identifiziert wird.

Dynamische Seitenvariable

Feld	Wert
Name	%short_descr
Seite	kb_article_view
Reihenfolge	100
URL-Abfrageparameter	sysparm_article
Relevante Tabellenspalte	Nummer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Tabelle	Wissen[kb_knowledge]
Tabellenfeld	Kurzbeschreibung
Abfragebedingung	[Workflow][ist][veröffentlicht]

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Geben Sie im Feld **Visuell lesbare URL-Struktur** des Seitendatensatzes die Stichwörter an, die in der Seiten-URL mit statischem Inhalt, dynamischen Seitenvariablen oder einer Kombination ausgefüllt werden sollen.

   Stichwörter können alphanumerische Zeichen, Bindestriche (−), ein Schrägstrich (/) und Prozentzeichen (%) für Variablen enthalten.

   Example

Für Menschen lesbare URL-Struktur	Beispielwert
Statischer Inhalt	`faq/Was-ist-ein-Cookie“`
Dynamische Seitenvariablen	`%category/%short_descr`
Statischer Inhalt und dynamische Seitenvariable	`faq/%short_descr`

   Stichwörter werden automatisch so formatiert, dass nur Kleinbuchstaben verwendet werden, Leerzeichen durch Bindestriche ersetzt werden und alle unzulässigen Sonderzeichen entfernt werden, die durch dynamische Seitenvariablen hinzugefügt wurden. Wenn die Stichwörter in der URL 75 Zeichen überschreiten, werden sie auf weniger als oder gleich 75 Zeichen gekürzt.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn Anwender über die URL ohne für Menschen lesbare Schlüsselwörter auf die Seite zugreifen, wird die Seiten-URL auf eine der folgenden Arten aktualisiert:

- Beim ersten Laden der Seite durch einen Gastbenutzer wird an die visuell lesbare URL umgeleitet.
- Beim ersten Laden der Seite durch einen authentifizierten Benutzer wird die URL so aktualisiert, dass sie die für Menschen lesbaren Schlüsselwörter ohne Umleitung enthält.
- Beim Laden der Seite für alle Anwender wird die URL so aktualisiert, dass sie die für Menschen lesbaren Stichwörter ohne Umleitung enthält.

Example: Wissensartikelseite mit visuell lesbaren Stichwörtern in der URL

In diesem Beispiel zeigt die Seite „kb_article_view“ den Wissensartikel KB0000007 an. Der Wissensartikeldatensatz weist die folgenden Felder und Werte auf:

- **Kategorie** ist **„FAQ“.**
- **Kurzbeschreibung** : `Was ist ein Cookie?`

Die Seite wurde so konfiguriert, dass der URL Schlüsselwörter basierend auf diesen Feldwerten mithilfe dynamischer Seitenvariablen wie `%category/%short_descr`hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Fragezeichen in der Kurzbeschreibung ist kein zulässiges Zeichen in den URL-Stichwörtern und wird daher automatisch aus der URL entfernt. Das Fragezeichen in der URL ist der Abfrageparameter, der immer vor der Seiten-ID enthalten ist.

Die URL wird im Browser wie folgt angezeigt: `http://<instance> .com/kb/en/faq/Was-ist-ein-Cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007`

Nächste Maßnahme

Für Seiten mit kanonischen URLs müssen Sie die für Menschen lesbaren Schlüsselwörter in die kanonische URL aufnehmen. Verwenden Sie in der SEO-Skripteinbindung, die kanonische URLs für Seiten zurückgibt, eine der *`getHumanReadableUrl`*-Methoden in der Klasse *`SPSEOUtilsSNC`*, um die für Menschen lesbaren Schlüsselwörter in Seiten-URLs zurückzugeben und in die kanonischen URLs aufzunehmen.

Weitere Informationen zum Einbeziehen von visuell lesbaren Schlüsselwörtern in kanonische URLs finden Sie in den folgenden Ressourcen:

- Konfigurieren Sie anwenderdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und lokalisierte Wissensartikel
- SPSEOUtilsSNC: Global

Meta-Tags zu einer öffentlichen Seite hinzufügen

Verbessern Sie die Durchsuchbarkeit von Seiten Serviceportal durch Hinzufügen von Meta-Tags. Sie können den Metanamen und die Beschreibungsattribute einer Seite hinzufügen, das Robots-Attribut definieren oder dynamische Meta-Tags für Seiten erstellen, die Datensatzdaten basierend auf einem URL-Parameter laden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

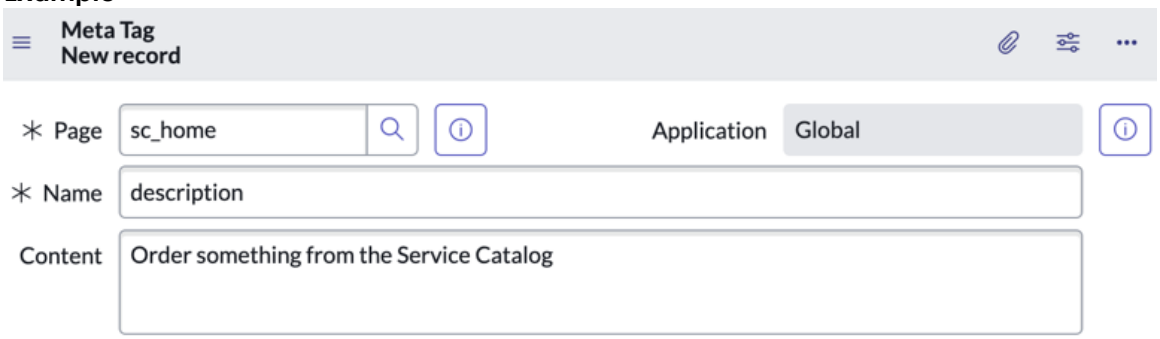
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**.
2. Öffnen Sie eine Seite.
3. Stellen Sie sicher, dass **Öffentlich** ausgewählt ist.
   Nicht öffentliche Seiten werden von externen Suchmaschinen nicht indiziert.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte der zugehörigen **Meta-Tags**-Liste.
5. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Meta-Tag zu erstellen.
6. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Seite	Seite, auf die das Meta-Tag angewendet werden soll.
Anwendung	Anwendungsbereich der Seite. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Name	Attributsname des HTML-Meta-Elements. Fügen Sie **ROBOTS** hinzu, um das Meta-Attribut „robots“ zu definieren.
Inhalt	Attribut des HTML-Meta-Elements „description“. Wird **ROBOTS** im Feld **Name** definiert, können die folgenden Werte für „content“ angegeben werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ **INDEX, FOLLOW**: Die Suchmaschine zeigt die Seite in den Suchergebnissen an und vertraut allen Links auf der Seite. Dies ist die Standardeinstellung. ◦ **NOINDEX, FOLLOW**: Die Suchmaschine zeigt die Seite nicht in den Suchergebnissen an, vertraut jedoch allen Links auf der Seite. ◦ **INDEX, NOFOLLOW**: Die Suchmaschine zeigt die Seite in den Suchergebnissen an, vertraut jedoch nicht den Links auf der Seite. ◦ **NOINDEX, NOFOLLOW**: Die Suchmaschine zeigt die Seite nicht in den Suchergebnissen an und vertraut den Links auf der Seite nicht. Alternativ kann in dieses Feld eine Variable übergeben werden, die auf Daten eines Datensatzes basiert. Beispielsweise können Sie in diesem Feld eine `%description`-Variable definieren und so eine Inhaltsvariable erstellen, die dem „Content“-Tag Werte aus einem Datensatz übergibt.

Example



7. Klicken Sie auf **Absenden**.
Die Metainformationen werden dem Seitenkopf hinzugefügt. Zum Beispiel:

```
<meta name="description" content="Order something from the Service
 Catalog">
```

8. Wahlweise: Erstellen einer Inhaltsvariable, um das „Content“-Tag mit Werten aus einem Datensatz zu füllen.
Wenn die Seite basierend auf einem oder mehrerer URL-Parameter Daten aus einem Datensatz lädt, können Sie Meta-Tags aus den Daten des Datensatzes generieren.

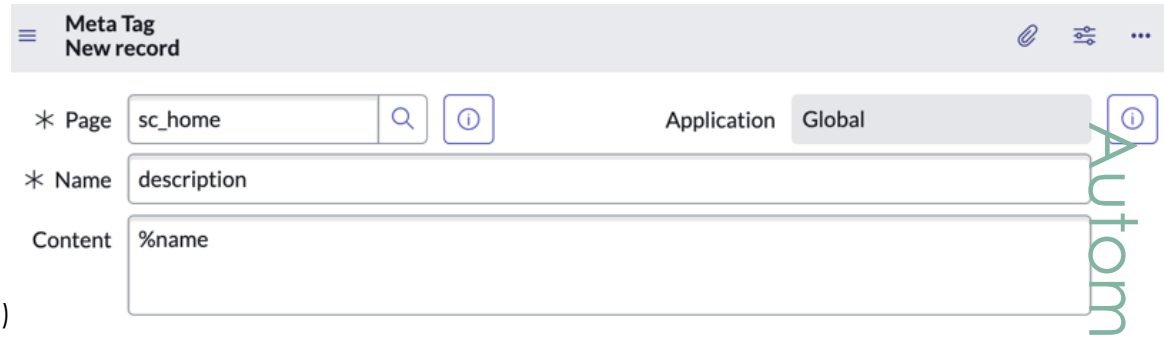
a. Öffnen Sie einen Meta-Tag-Datensatz und prüfen Sie, ob das **Content**-Feld eine Variable enthält bzw. fügen Sie eine Variable hinzu.
Abhängig von den verfügbaren URL-Parametern und dem Meta-Tag, den Sie definieren möchten, können Sie die folgenden Werttypen hinzufügen:

Werttypen	Beschreibung	Beispielwert
Eine URL-Parametervariable	Übergibt dem „Content“-Tag einen Wert, der im zugehörigen Datensatz der Inhaltsvariablen definiert ist.	`%description`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Werttypen	Beschreibung	Beispielwert
Mehrere URL-Parametervariablen	Übergibt dem „Content“-Tag Werte, die im zugehörigen Datensatz der Inhaltsvariablen definiert sind.	`%description %price`
Statische Werte und URL-Parametervariablen	Übergibt dem „Content“-Tag einen statischen Wert und den zugehörigen Datensatz für die Inhaltsvariablen.	`Katalogelement: %description`

Example



(Optional)

b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste für **Inhaltsvariablen** auf **Neu**.
Die zugehörige **Inhaltsvariablen**-Liste ist erst verfügbar, nachdem der Meta-Tag-Datensatz gespeichert wurde.

c. Füllen Sie das Formular aus.
Verknüpfen Sie ein Feld mit einem URL-Abfrageparameter. Wenn der Wert des Abfrageparameters verwendet wird, um Inhalte anzuzeigen, wird ein Feld aus demselben Datensatz verwendet, um das „Content“-Tag zu generieren. Sie können über das Feld **Tabellenfeld** festlegen, welches Feld das „Content“-Tag generieren soll.

Feld	Beschreibung
Name	Die Variable zum Speichern des Werts. Muss mit **%** beginnen und darf keine Leerzeichen enthalten. Dieser Wert muss mit einer der Variablen übereinstimmen, die im **Content**-Feld des Meta-Tag-Datensatzes definiert wurde.
Anwendung	Anwendungsbereich der Seite. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Meta-Tag	Das Meta-Tag, auf das die dynamische Variable angewendet werden soll.
URL-Abfrageparameter	URL-Parameter, der den angezeigten Datensatz angibt. Sie können eine beliebige Zeichenfolge eingeben. **Tipp:** Um einen aussagekräftigen und leicht erkennbaren URL-Parameter zu erstellen, verwenden Sie einen Feldnamen aus dem Datensatz. Um beispielsweise auf einen Wissensartikel zu verweisen, können Sie `eine Nummer` eingeben, um den Artikel anhand seiner Nummer zu referenzieren.

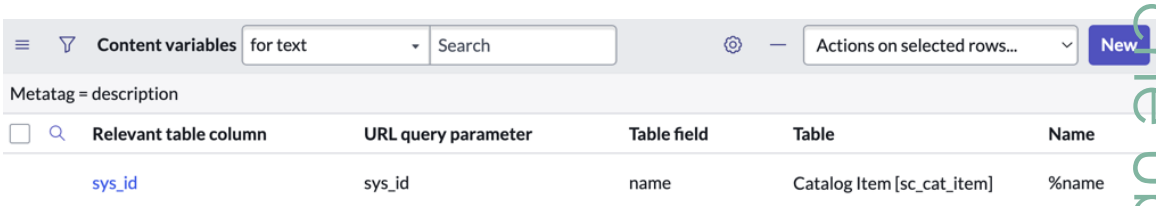
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Relevante Tabellenspalte	Tabellenfeld, das dem URL-Abfrageparameter entspricht. Wenn Sie beispielsweise `eine Nummer` eingegeben haben, um einen Wissensartikel anhand seiner Nummer zu referenzieren, wählen Sie **Nummer**aus. Wenn leer gelassen, verwendet das System die Datensatz-sys_id.
Tabelle	Die Quelltabelle des Datensatzes für den URL-Abfrageparameter.
Tabellenfeld	Wählen Sie ein Feld aus der Tabelle, die im Feld **Tabelle** definiert wurde. Dieses Feld bestimmt den Wert des „Content“-Tags. **Wichtig:** Stellen Sie zur Unterstützung von SEO sicher, dass das referenzierte Tabellenfeld öffentlich ist. Weitere Informationen zum Gewähren des Zugriffs auf ein Tabellenfeld finden Sie unter ACL-Regel erstellen .

Wenn mehr als eine Inhaltsvariable mit einer Variablen übereinstimmt, die im **Content**-Feld des Meta-Tag-Datensatzes definiert wurde, wird der Datensatz mit dem frühesten Erstellungsdatum verwendet.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.



Das „Content“-Tag lädt Daten aus einem Datensatz. Beispiel:

```
<meta name="description" content="Apple iPad 3">
```

Dynamische Titel zu einer Seite hinzufügen

Erstellen Sie Variablen, um Titel zu generieren, die den Inhalt beschreiben, der in eine Seite geladen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Die dynamischen Titel gelten nicht für die Ansichtsseite für Wissensartikel im Wissensmanagement-Serviceportal.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**.
2. Öffnen Sie eine Seite.
3. Fügen Sie eine oder mehrere Variablen zum Feld **Dynamischer Seitentitel** hinzu. Abhängig von den verfügbaren URL-Parametern und dem dynamischen Titel, den Sie definieren möchten, können Sie die folgenden Werttypen hinzufügen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Werttypen	Beschreibung	Beispielwert
Eine URL-Parametervariable	Erzeugt einen Seitentitel aus dem zugehörigen Datensatz eines URL-Parameters.	`%first_name`
Mehrere URL-Parametervariablen	Erzeugt einen Seitentitel unter Verwendung der zugehörigen Datensätze mehrerer URL-Parameter.	`%first_name %last_name`
Statische Werte und URL-Parametervariablen	Erzeugt einen Seitentitel aus einem statischen Wert und dem zugehörigen Datensatz eines URL-Parameters.	`Mitarbeiter: %first_name`

Geben Sie die Variablen in der beabsichtigten Syntax des Titels ein. Um beispielsweise den Namen und den Titel eines Mitarbeiters durch einen Bindestrich zu trennen, geben Sie `%first_name - %title`ein. Im Seitentitel würde diese Syntax als „Beth – Systemadministrator“ gerendert.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Dynamische Seitenvariablen** der zugehörigen Liste.
5. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Variable zu erstellen.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Verknüpfen Sie ein Feld mit einem URL-Abfrageparameter. Wird der Wert des Abfrageparameters verwendet, um Inhalte anzuzeigen, dann wird ein Feld aus demselben Datensatz verwendet, um den Titel zu generieren. Sie können über das Feld **Tabellenfeld** festlegen, welches Feld den Titel generieren soll.

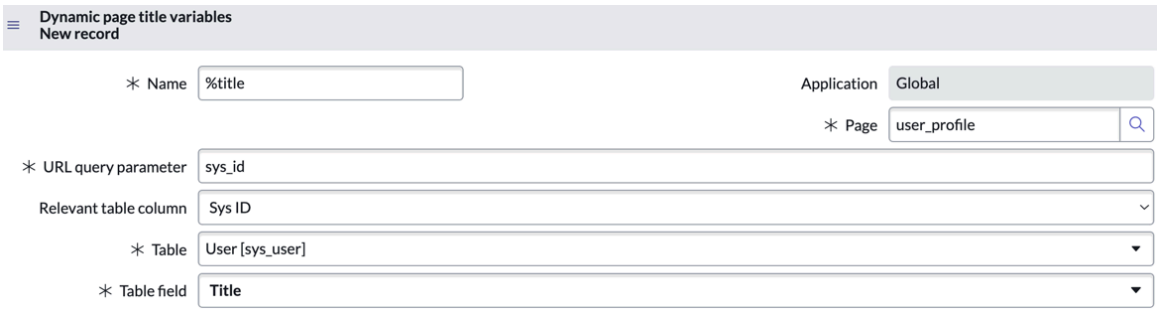
Feld	Beschreibung
Name	Variable zum Speichern des Werts. Muss mit **%** beginnen und darf keine Leerzeichen enthalten. Dieser Wert muss mit einer der Variablen übereinstimmen, die im Feld **Dynamischer Seitentitel** definiert wurden.
Anwendung	Anwendungsbereich der Seite. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Seite	Seite, auf die die dynamische Variable angewendet werden soll.
URL-Abfrageparameter	URL-Parameter, der den angezeigten Datensatz angibt. Sie können eine beliebige Zeichenfolge eingeben. **Tipp:** Um einen aussagekräftigen und leicht erkennbaren URL-Parameter zu erstellen, verwenden Sie einen Feldnamen aus dem Datensatz. Um beispielsweise auf einen Wissensartikel zu verweisen, können Sie `eine Nummer` eingeben, um den Artikel anhand seiner Nummer zu referenzieren.
Relevante Tabellenspalte	Tabellenfeld, das dem URL-Abfrageparameter entspricht. Wenn Sie beispielsweise `eine Nummer` eingegeben haben, um einen Wissensartikel anhand seiner Nummer zu referenzieren, wählen Sie **Nummer**aus. Wenn leer gelassen, verwendet das System die Datensatz-sys_id.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Quelltabelle des Datensatzes für den URL-Abfrageparameter.
Tabellenfeld	Feld aus der im Feld **Tabelle** definierten Tabelle. Mit diesem Feld wird der dynamische Seitentitel generiert.

Wenn mehr als eine dynamische Seitenvariable mit einer im Feld **Dynamischer Seitentitel** definierten Variable übereinstimmt, wird der Datensatz mit dem neuesten Aktualisierungsdatum verwendet.

Variablen mit demselben Namen werden nicht unterstützt und nicht mehrmals erstellt. Jede Variable muss eindeutig sein.



In diesem Beispiel füllt der Wert des Felds Titel in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] den Seitentitel aus. Die Variable `„%title“` muss auch im Feld **„Dynamischer Seitentitel“** im Seitendatensatz definiert sein.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Beim Laden der Seite wird der im URL-Abfrageparameter definierte Datensatz angezeigt. Das Feld, das im **Tabellenfeld** definiert wurde, bestimmt den Seitentitel.

Konfigurieren Sie das Haupt-Tag auf einer Seite

Geben Sie den Hauptinhalt einer Seite an, der in das *<main>*-Tag aufgenommen werden soll, um die Suchmaschinenoptimierung und Barrierefreiheit zu verbessern.

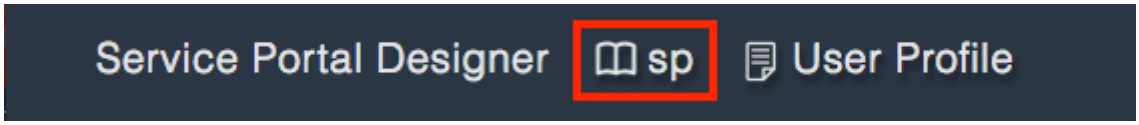
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Tag *<main>* ist ein semantisches HTML-Element, das den Hauptinhalt der Seite enthält. Das Tag *<main>* sollte auf Inhalte angewendet werden, die für die Seite eindeutig sind, und sollte nur für ein Element auf der Seite konfiguriert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Wählen Sie eine Seite aus.
4. Rufen Sie das Portal auf, für das Sie Seiten entwerfen möchten, indem Sie den Namen des Portals in der Kopfzeile auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



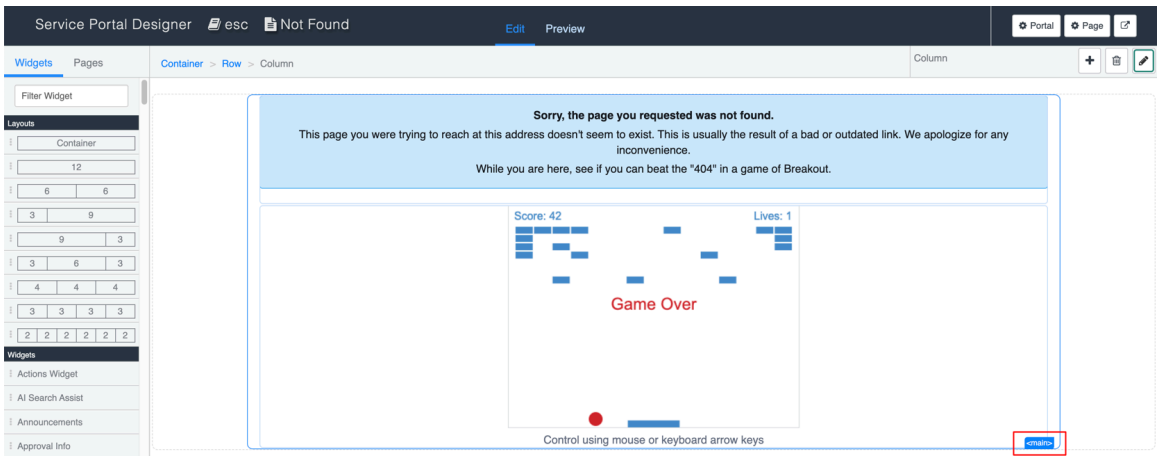
5. Wählen Sie einen Container, eine Zeile oder eine Spalte auf der Seite aus, die den Hauptinhalt der Seite enthält.

   Sehen Sie sich die Breadcrumbs im Header an, um zu bestätigen, dass Sie das richtige Element ausgewählt haben. Das Tag *<main>* kann einem Widget nicht hinzugefügt werden.

6. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol [ ].
7. Wählen Sie im Feld **Semantisches Tagdie Option Main (Haupt)**aus.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Im HTML-Code der Seite enthält das Tag *<main>* den Container, die Zeile oder die Spalte. In Serviceportal Designer wird in der rechten unteren Ecke des Elements ein Tag *<main>* angezeigt.



Aktivieren Sie SEO für lokalisierte Versionen einer Portalseite

Ermöglichen Sie Anwendern, Portalseiten in ihrer bevorzugten Sprache zu erkennen, indem sie *hreflang*-Tags hinzufügen.

Vorbereitungen

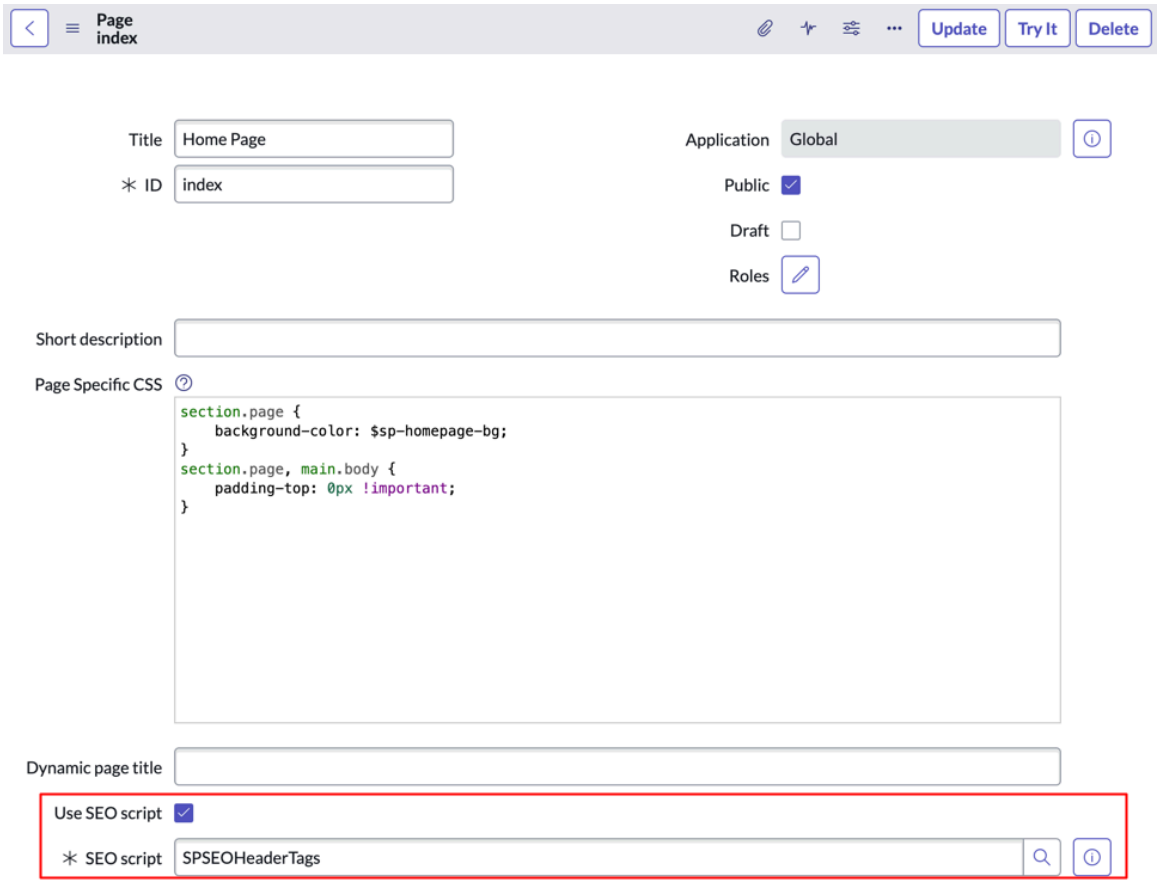
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten** und öffnen Sie einen Seitendatensatz. Stellen Sie sicher, dass **Öffentlich** für die Seite ausgewählt ist. Nicht öffentliche Seiten werden von externen Suchmaschinen nicht indiziert.
2. Aktivieren Sie im Formular das Kontrollkästchen **SEO-Skript verwenden**.

   Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird das Feld **„SEO-Skript“** angezeigt. Standardmäßig verwendet das System die Skripteinbindung SPSEOHeaderTags. Sie können eine andere Skripteinbindung verwenden, indem Sie dieses Feld aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das System fügt Standard-Tags *hreflang* für jede aktive Sprache in Ihrer Instanz hinzu.

Nächste Maßnahme

Sie können die Standard-Tags *hreflang* überschreiben, eine kanonische URL hinzufügen oder anwenderdefinierte Header-Tags hinzufügen, indem Sie die Skripteinbindung aktualisieren, auf die im **SEO-** Skriptfeld verwiesen wird. Dies muss vom Seiten- oder Inhaltsautor festgelegt werden.

Um eine kanonische URL für die Seite anzugeben, aktualisieren Sie die `FunktiongenerateCanonicalURL` in der Skripteinbindung.

Um anwenderdefinierte Header-Tags für die Seite anzugeben, aktualisieren Sie die Funktion `„generateCustomTagsForSEO“` in der Skripteinbindung.

Ein Beispiel für das Einfügen von anwenderdefinierten SEO-Tags in die Ansichtsseite für Wissensartikel finden Sie unter Anwenderdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und lokalisierte Wissensartikel konfigurieren .

Sitemap-Generator

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Sitemap-Generator zum Definieren und automatischen Generieren von XML-Sitemaps, um die Suchmaschinenoptimierung öffentlicher Portalseiten zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierungsinformationen

Sie können die Anwendung Sitemap-Generator (sn_ux_seo_sitemap) in Ihrer -Instanz aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Sitemap-Generator aktivieren.

Sie können Sitemap-Generator auch über ServiceNow Storeaktivieren. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Sitemap-Anforderungen

Die Sitemap wird aus einem Skript oder statischem XML generiert. Wenn Sie eine Sitemap erstellen, müssen Sie sicherstellen, dass deren Inhalt die folgenden Anforderungen erfüllt, da die Validierung nicht automatisch erfolgt:

- Schließt nur Seiten mit nicht authentifiziertem Anwenderzugriff ein.

  Sitemap-Generator schließt automatisch Portal-URLs, die nicht öffentlich zugänglich sind, aus Sitemaps aus. Dies gilt jedoch nicht für URLs mit anwenderdefinierten Domänen anstelle der Domäne ServiceNow. URLs, die aus der Sitemap ausgeschlossen werden, werden in der Tabelle „Anwendungsprotokoll“ [syslog_app_scope] aufgeführt.

- Schließt Seiten aus, die mit einer 301-Umleitung antworten.
- Schließt Seiten mit dem NOINDEX-Meta-Tag aus, z. B. stillgelegte oder abgelaufene Seiten. Wenn Sie ein Skript zum Erstellen der Sitemap verwenden, binden Sie eine ähnliche Logik wie die SEO-Skripteinbindung ein, mit der Sie Seiten NOINDEX-Meta-Tags hinzugefügt haben, um diese Seiten aus der Sitemap auszuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte SEO-Tags für kanonische URLs und lokalisierte Wissensartikel konfigurieren .
- Für alle Seiten mit kanonischen URLs oder *`hreflang`*-Tags enthält die Sitemap diese kanonischen URLs oder URLs mit *`hreflang`*-Tags, die von der SEO-Skripteinbindung für diese Seite zurückgegeben wurden. Wenn Sie ein Skript zum Erstellen der Sitemap verwenden, Include-Logik, die der SEO-Skripteinbindung entspricht, die Sie zur Rückgabe kanonischer URLs oder URLs mit *`hreflang`*-Tags verwendet haben. Weitere Informationen finden Sie unter SEO für kanonische URLs und lokalisierte Versionen von Wissensartikeln .
- Für alle Seiten mit von Menschen lesbaren Schlüsselwörtern in URLs enthält die Sitemap diese URLs mit von Menschen lesbaren Schlüsselwörtern. Wenn Sie ein Skript zum Erstellen der Sitemap verwenden, verwenden Sie eine der *`getHumanReadableUrl`*-Methoden in der Klasse *`SPSEOUtilsSNC`*, um die visuell lesbaren Stichwörter zurückzugeben und in die Sitemap-URLs aufzunehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Seiten-URLs visuell lesbare Stichwörter hinzu.

Hinweis: Anleitungen zum Erfüllen dieser Anforderungen finden Sie in den Codevorlagen in den Feldern **Skript** und **Statische XML**, in denen die Sitemap-Inhalte definiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie XML-Sitemaps für die SEO-Indexierung.

Weitere Informationen zu Sitemap-Anforderungen für SEO finden Sie in den folgenden Ressourcen:

- Erstellen und übermitteln Sie eine Sitemap in der Google -Dokumentation
- XML-Schema für das Sitemap-Protokoll auf der Website Sitemaps.org

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sitemap-Generator aktivieren

Sie können das Plugin Sitemap-Generator (sn_ux_seo_sitemap) für Serviceportal aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geplante Aufgaben und Tabellen werden mit Sitemap-Generatorinstalliert.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Sitemap-Generator installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste das Plugin Sitemap-Generator (sn_ux_seo_sitemap).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Mit Sitemap-Generator installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Sitemap-Generator-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen und regelmäßige Aufgaben.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Sitemap-Planer	Aktualisiert den Sitemap-Inhalt täglich um Mitternacht.
SitemapPush-Zeitplaner	Löscht die vorherige Version der Sitemap.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
UX-Sitemap-Konfiguration	Sitemaps, die für die Instanz konfiguriert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[sys_ux_seo_sitemap_config]	
UX-Sitemap-Definition [sys_ux_sitemap_definition]	Definitionen, die den Inhalt angeben, der in eine Sitemap aufgenommen werden soll.

Generieren Sie XML-Sitemaps für die SEO-Indexierung

Erstellen Sie XML-Sitemaps für Web-Crawler, um Ihre öffentlichen Portalseiten zu indizieren und die Suchmaschinenoptimierung für Ihre Portale zu verbessern.

Vorbereitungen

Fügen Sie Portalseiten SEO-Informationen hinzu, z. B. Meta-Tags, die die Durchsuchbarkeit von Serviceportal -Seiten verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserung der Suchmaschinenoptimierung für Portale.

Überprüfen Sie den Abschnitt „Sitemap-Anforderungen“ des Sitemap-Generator -Dokumentationsthemas, um zu bestimmen, welche Inhalte in der Sitemap enthalten sein sollen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Sitemap-Generator** > **Sitemap-Konfiguration**.
2. Wählen Sie in der Tabelle „UX-Sitemap-Konfigurationen“ [sys_ux_seo_sitemap_config] **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „UX-Sitemap-Konfiguration“.

Feld	Beschreibung
Sitemap-Name	Ein eindeutiger Name für die Sitemap.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Sitemap-Inhalts.
Aktiv	Option, ob die Sitemap automatisch generiert wird.

4. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Speichern** aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Sitemap-Konfigurationsdefinition** die **Option Neu**aus.

Wichtig:

- Sie müssen sicherstellen, dass der Inhalt Ihrer Sitemap die Sitemap-Anforderungenerfüllt.
- Sie müssen den Header und Footer der Sitemap-XML nicht hinzufügen. Diese werden automatisch hinzugefügt, wenn die Sitemap generiert wird.

6. Wählen Sie im Feld **Typ** des Formulars „UX-Sitemap-Definition“ eine der folgenden Optionen aus, um den Inhalt der Sitemap entweder mit einem Skript oder durch Angabe statischer URL-Elemente zu definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ	Aktion
Skript	Dynamische Generierung des Inhalts aus einem Skript. **Hinweis:** Wenn URLs Sonderzeichen wie <,>, & oder " enthalten, müssen Sie sie durch entsprechende Escape-Zeichen ersetzen.
Statisches Objekt	Geben Sie die statischen URL-Elemente an, die in die Sitemap aufgenommen werden sollen. loc Die Vollseiten-URL. lastmod Das Datum, an dem die Seite zuletzt geändert wurde. changehäufigkeit Die Häufigkeit, mit der die Seite aktualisiert wird, ungefähr. Weitere Informationen zu gültigen Werten für diese Elemente finden Sie im Thema „XML-Format für Sitemaps“ auf der Website Sitemaps.org.

7. Wählen Sie **Aktiv** und dann **Absenden**aus.
8. Wahlweise: Wiederholen Sie die Schritte 5 bis 7, um zusätzlichen Inhalt zu definieren, der in die Sitemap aufgenommen werden soll.
   Sie können mehrere Sitemap-Definitionen mit einer beliebigen Kombination von Typen erstellen, die kombiniert die Sitemap erstellen. Sie können beispielsweise sowohl statische XML-Inhalte als auch dynamische Inhalte aus einem Skript oder Inhalte aus mehreren Skripts einbeziehen.
9. Wahlweise: Konfigurieren Sie die Anzahl der URL-Elemente, die pro Sitemap-Seite enthalten sein sollen, um zu steuern, wie viele Seiten Ihre Sitemap enthält.
   Standardmäßig sind 750 URLs pro Sitemap-Seite enthalten. Für URLs mit dem Tag *hreflang* sollten Sie die Anzahl der URLs pro Seite auf den Standardwert von 750 URLs begrenzen.

   a. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.

   b. Öffnen Sie die Eigenschaft *glide.sitemap.page.count*, und legen Sie den Wert auf die Anzahl der URLs fest, die pro Seite eingeschlossen werden sollen.
   Der Höchstwert ist 5.000.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

10. Wählen Sie im Datensatz „UX-Sitemap-Konfiguration“ **die Option Sitemap generieren aus**.

    Wenn eine Sitemap mehr enthält als die mit der Systemeigenschaft *glide.sitemap.page.count* angegebenen Anzahl von URL-Elementen, wird eine Sitemap-Indexdatei generiert, die die URLs der Sitemap-Seiten angibt. Die Benennungsstruktur für Sitemap-Indexdateien ist `Sitemap`– <sitemap-config-sysid> .xml und die Benennungsstruktur der Sitemap-Seite ist `Sitemap`–<page> - .xml .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Wählen Sie **„Sitemap-URL kopieren“** aus, und fügen Sie die Sitemap-URL in der Google Suchkonsole oder Ihrer `Robots.txt`- Datei mit der Integration der anwenderdefinierten Suche Google hinzu.

    Hinweis: Diese URL greift auf die aktuelle Sitemap oder, wenn die Sitemap paginiert ist, auf den aktuellen Sitemap-Index zu. Es werden keine Skripts im laufenden Betrieb ausgeführt, um die Sitemap neu zu generieren.

    Informationen zur Verwendung Google der Search Console finden Sie unter Sitemaps mit dem Sitemaps-Bericht verwalten in der Dokumentation Google. Informationen zur Integration der Google Custom Search-Integration finden Sie unter Von ServiceNow bereitgestellte Integrationen .

12. Wahlweise: Überprüfen Sie alle Portal-URLs, die aus der Sitemap ausgeschlossen wurden, da sie nicht öffentlich zugänglich sind.

    a. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Anwendungsprotokolle**.

    b. Geben Sie im Bedingungsgenerator den Filter **[App-Bereich] [ist] [Sitemap-Generator] UND [Nachricht] [beginnt mit] [Die angegebene URL]**ein.
    Das Feld **Nachricht** enthält die ausgeschlossenen URLs. Beispiel: „Die angegebene URL `ist https://` <instance> /kb?id=kb_article_view ist nicht öffentlich“.

Ergebnisse
Alle aktiven Sitemaps werden einmal pro Tag automatisch neu generiert und enthalten Inhalte aus einer ihrer aktiven Sitemap-Definitionen. Vorherige Versionen der Sitemap werden gelöscht. Sie können den Status des täglichen Auftrags unter überprüfen **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Anwendungsprotokolle** mit dem Filter **[App-Bereich] [ist] [Sitemap-Generator]**.

Ankündigungen werden für Portalbenutzer veröffentlicht

Ankündigungen übertragen Nachrichten an Serviceportal -Benutzer. Sie werden in einem Ankündigungsbanner oder in einer Ankündigungswidget-Instanz angezeigt.

Ankündigungen sind in neuen Instanzen aktiv. Um Ankündigungen nach dem Upgrade zu aktivieren, können Sie das Serviceportal Ankündigungs-Plugin (com.glide.service-portal.announcements) aktivieren.

Beim Erstellen von Ankündigungen können Sie festlegen, wie eine Ankündigung angezeigt wird.

Sortierreihenfolge

Ankündigungen werden abhängig von der Reihenfolge angezeigt, die definiert ist in:

- Systemeigenschaft *`glide.service_portal.announcement.default_sort_order`*. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal -Eigenschaften.
- Dem Feld **Zuerst anzeigen** im Ankündigungsdatensatz.

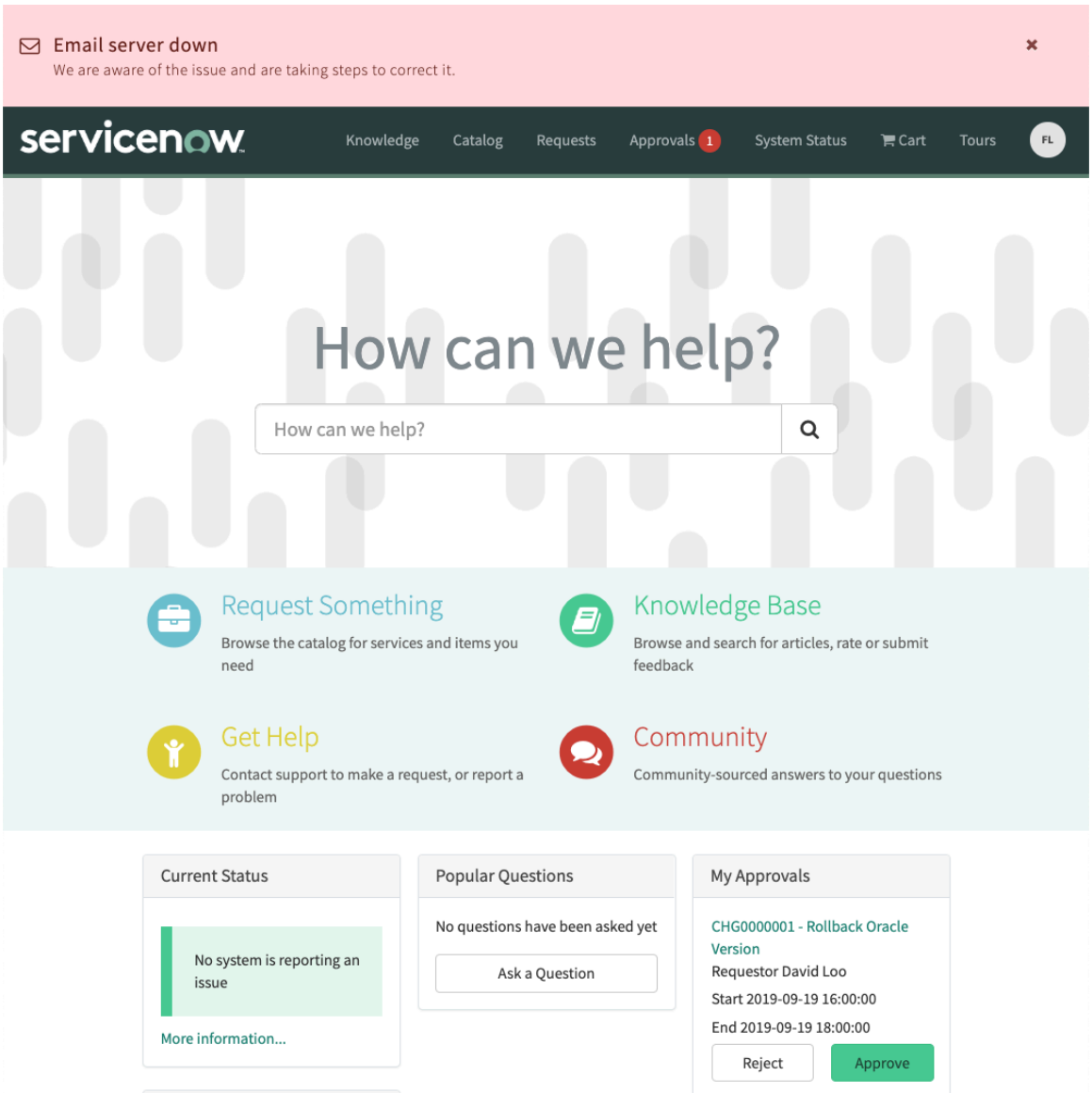
Wenn für zwei Datensätze die Option **Zuerst anzeigen** ausgewählt ist, wird die in der Systemeigenschaft definierte Sortierreihenfolge berücksichtigt.

Anzeigeort

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ankündigungen können an folgenden Orten angezeigt werden:

- Ankündigungs-Banner
- Widget-Instanz für Ankündigungen



Um den Anzeigeort der Ankündigung festzulegen, definieren Sie den Ankündigungstyp im Ankündigungsdatensatz.

Anzeigestil

Mit Anzeigestilen können Sie:

- Ein benutzerdefiniertes Farbschema erstellen.
- Die Textausrichtung ändern.

Ankündigungen, die in einem Banner angezeigt werden, verwenden standardmäßig den im Ankündigungsdatensatz definierten Anzeigestil. Um den Anzeigestil in einer Instanz des Ankündigungs-Widgets zu verwenden, können Sie die Option **Anzeigestil verwenden** auswählen.

Benutzerkriterien

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Benutzerkriterien für Serviceportal eingerichtet sind, können Sie festlegen, wer eine Ankündigung anzeigen kann und wer nicht. Mithilfe von Benutzerkriterien können Sie Ankündigungen erstellen, die nur für bestimmte Benutzer, Gruppen, Rollen, Organisationen usw. sichtbar sind.

Ankündigungen erstellen

Eine Ankündigung wird als Banner in Serviceportal oder im Ankündigungs-Widget angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Ankündigung_admin, sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Titel und die Zusammenfassung einer Ankündigung können in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] lokalisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Textfelder werden übersetzt .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Ankündigungen**.
   In der Ankündigungstabelle [announcement] werden alle Ankündigungen angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Interner Titel, der in der Ankündigung nicht angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Ankündigung. Um eine Ankündigung auszublenden, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
Titel	Titel, der in der Ankündigung angezeigt werden soll.
Von	Datum und Uhrzeit, zu der die Ankündigung erscheint.
An	Datum und Uhrzeit, zu der die Ankündigung endet. Wenn leer gelassen, wird die Ankündigung weiterhin angezeigt, bis sie deaktiviert wird.
Zusammenfassung	Text, der in der Ankündigung angezeigt werden soll.
Anzeigestil	Definiert die Hintergrundfarbe, Textfarbe und Textausrichtung von Bannerankündigungen. Basissystemstile umfassen: ◦ **Normal**: Blauer Hintergrund und linksbündiger weißer Text. ◦ **Dringend**: Roter Hintergrund und linksbündiger weißer Text. Ankündigungen, die in einem Banner angezeigt werden, verwenden standardmäßig den im Ankündigungsdatensatz definierten Anzeigestil. Um den Anzeigestil in einer Instanz des Ankündigungs-Widgets zu verwenden, können Sie die Option **Anzeigestil verwenden** auswählen.
Typ	Legt fest, wo eine Ankündigung angezeigt wird. Standardmäßig werden Ankündigungen an folgenden Stellen eingeblendet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ **Banner**: Ankündigungsbanner über dem Banner-Frame im Serviceportal. ◦ **Widget**: Instanz des Ankündigungs-Widget. Sie können einen Ankündigungstyp erstellen, um andere Widget-Instanzen zum Anzeigen einer Ankündigung zu definieren.
Glyphe	Glyphe, die links vom Titel in Bannerankündigungen angezeigt wird.
Glyphe-Alt-Text	Alternativer Text für das Glyphe-Symbol für Sprachausgabe.
Öffentlich	Option zum Anzeigen der Ankündigung für Anwender vor und nach der Anmeldung.
Zuerst anzeigen	Wenn dies ausgewählt ist, wird die Ankündigung vor allen anderen Ankündigungen angezeigt. Wenn ein Gleichstand zwischen zwei Datensätzen besteht, die auf **Erstes anzeigen**festgelegt sind, wird die in der Systemeigenschaft *glide.service_portal.announcement.default_sort_order* definierte Sortierreihenfolge berücksichtigt. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal -Eigenschaften.
Rollen	Wenn **Öffentlich** nicht ausgewählt ist, können Sie die Rollen definieren, für die die Ankündigung sichtbar ist. Wenn nichts ausgewählt wird, ist die Ankündigung für alle Rollen sichtbar. **Hinweis:** Stattdessen können Sie auch Anwenderkriterien für die Ankündigung definieren. Richten Sie dazu Benutzerkriterien für Service Portal ein, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Öffentlich**. Ankündigungen werden nur den Anwendern angezeigt, die die Zugriffskriterien erfüllen.
Nur ohne Authentifizierung	Option zum Anzeigen der Ankündigung nur für Anwender, die sich nicht angemeldet haben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Öffentlich** ausgewählt ist.
Auf Ziel klicken	Erzeugt einen Link unterhalb des Ankündigungstextkörpers, der zu einer Zielseite oder URL führt. ◦ **Keine**: Ankündigung enthält keinen Link. ◦ **Seite**: Öffnet eine Serviceportal-Seite in der aktuellen Browser-Registerkarte. ◦ **URL in der aktuellen Browser-Registerkarte**: Öffnet eine URL in der aktuellen Browser-Registerkarte. ◦ **URL in neuer Browser-Registerkarte**: Öffnet eine URL in einer neuen Browser-Registerkarte.
Detailseite	Die Seite, die in der aktuellen Browser-Registerkarte geöffnet wird. Verfügbar, wenn das **Klickziel Seite** ist.
Details-URL	Die URL, die in der aktuellen oder neuen Browser-Registerkarte geöffnet wird. Verfügbar, wenn das **Klickziel URL in der aktuellen Browser-Registerkarte** oder **URL in neuer Browser-Registerkarte** ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Details-Link-Text	Verknüpfungstext für das Seiten- oder URL-Klickziel. Wenn Sie dieses Feld leer lassen und ein Klickziel definieren, lautet der Titel der Ankündigung „Weitere Informationen“.
Optionen schließen	Legt fest, ob der Benutzer die Ankündigung abweisen kann. Verfügbare Optionen: ◦ Benutzer kann verwerfen – keine erneute Anzeige ◦ Benutzer kann nur für die aktuelle Sitzung schließen ◦ Benutzer kann nicht schließen
Portale	Portale, auf denen die Ankündigung angezeigt wird. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Ankündigung in allen Portalen angezeigt.

4. Speichern Sie den Datensatz oder senden Sie ihn ab.

Nächste Maßnahme
Wenn für den **Typ Banner** festgelegt ist, testen Sie Ihre Ankündigung, indem Sie zu dem im Feld **Portale** definierten Portal navigieren. Wenn für den **Typ Widget** oder ein benutzerdefinierter Typ festgelegt ist, testen Sie Ihre Ankündigung, indem Sie zu der Seite mit der zugehörigen Widget-Instanz navigieren.

Anzeigestil für Ankündigungen erstellen

Definieren Sie die Hintergrundfarbe, die Vordergrundfarbe und die Textausrichtung einer Ankündigung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder announcement_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Ankündigungen**.
2. Öffnen Sie eine vorhandene Ankündigung oder erstellen Sie eine neue Ankündigung.
3. Klicken Sie im Feld **Anzeigestil** auf das Referenz-Suchsymbol, um die referenzierte Tabelle zu öffnen.
   Die Listenansicht Ankündigungsstile [announcement_style] wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Anzeigestil zu erstellen.
5. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Interner Name des Anzeigestils.
Anwendung	Der Anwendungsbereich der Ankündigung. Dieser Wert ist schreibgeschützt.
Hintergrundfarbe	Farbname oder HEX-Wert im Format #000000 für den Ankündigungshintergrund.
Vordergrundfarbe	Farbname oder HEX-Wert im Format #000000 für den Ankündigungstext.
Ausrichtung	Textausrichtung. Verfügbare Optionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Links ausrichten ◦ Zentriert ausrichten

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Standardmäßig wird die Ankündigung sowohl im Portalbanner als auch im Ankündigungs-Widget angezeigt, aber nur das Banner verwendet den neuen Anzeigestil. Sie können das Widget so konfigurieren, dass auch der Anzeigestil verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter den Instanzoptionen in Widget „Ankündigungen“..

Ankündigungstyp erstellen

Durch Ankündigungstypen wird festgelegt, wo eine Ankündigung angezeigt wird. Ankündigungen umfassen zwei Basissystemtypen: Banner und Widget.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder announcement_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ähnlich wie beim Erstellen eines Kategorie-Tags können Sie alternative Typen zum Definieren benutzerdefinierter Orte erstellen. Um beispielsweise eine Ankündigung nur in einer bestimmten Widget-Instanz anzuzeigen, können Sie einen Ankündigungstyp für diese Widget-Instanz erstellen. Mit diesem Typ gekennzeichnete Ankündigungen werden nur in der gewünschten Widget-Instanz angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Ankündigung-Verbraucher-Typ**.
   Die Ankündigung-Verbraucher-Typ-Tabelle [announcement_consumer_type] wird geöffnet.
2. Klicken Sie im Spaltenbereich des Formulars auf **Neu**.
3. Legen Sie einen **Namen** fest.
   Der Name wird verwendet, um eine Ankündigung einer Widgetinstanz zuzuordnen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Fügen Sie den benutzerdefinierten Typ zu einer Ankündigung hinzu.
   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Ankündigungen**.
   b. Öffnen Sie eine vorhandene Ankündigung oder erstellen Sie eine neue Ankündigung.
   c. Wählen Sie im Feld **Typ** den benutzerdefinierten Typen aus.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Wenn Sie den Typ in einem Widget verwenden, definieren Sie den Typ als Widget-Instanzoption.
   Das Ankündigungs-Banner zeigt nur Ankündigungen, die mit dem **Bannertypen** gekennzeichnet sind.
   a. Navigieren Sie zu einer Instanz des Ankündigungs-Widget.
   b. Halten Sie Strg gedrückt und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Widget-Instanz und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
   c. Wählen Sie im Feld **Typ** den benutzerdefinierten Ankündigungstyp aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die mit dem Typ verknüpfte Widget-Instanz zeigt alle Ankündigungen an, die mit demselben Typ gekennzeichnet sind.

Leistung und Nutzung des -Portals analysieren

Analysieren Sie die Anwender-Experience und Leistung eines Portals. Mit diesen Analytics-Tools und Leistungsbewertungstools können Sie Einblicke sammeln, um die Leistung und Nutzung Ihres Portals zu verbessern.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Serviceportal

Platform Analytics and Reporting-Lösungen enthalten vorverpackte Performance Analytics- und Reporting-Inhalte zur Verwendung mit anderen Now Platform-Produkten. Performance Analytics und Reporting-Lösung bietet Visualisierungen von Metriken, um die Anwender-Experience des Serviceportals besser zu verstehen und zu identifizieren, wie sie verbessert werden kann.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind dieser Lösung zugeordnet:

- Now Platform-Administrator (admin): Installieren und aktivieren Sie diese Analytics- und Reporting-Lösung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an den Systemeigenschaften vor.
- Performance Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.

Informationen zu zusätzlichen Rollen finden Sie unter .

Zugehörige Informationen

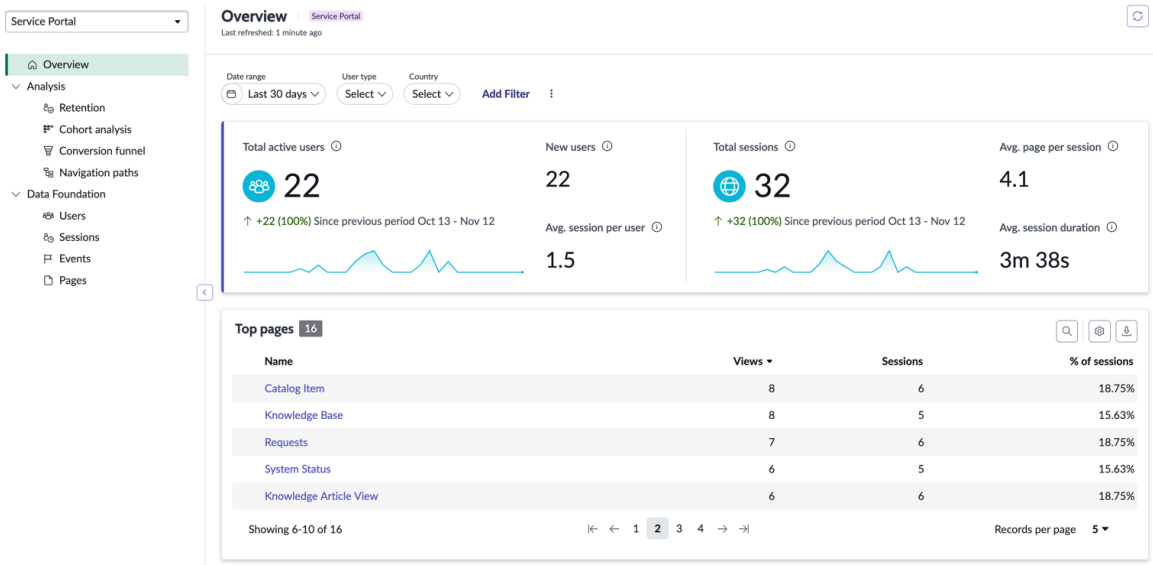
Analytics- und Reporting-Lösungen

User Experience Analytics für Serviceportal

Die Anwendung User Experience Analytics bietet Ansichten für die Überwachung der Nutzungsanalysen Ihrer Serviceportal -Anwendungen. Visualisieren Sie Metriken und Interaktionen, um die Anwender-Experience Serviceportal von besser zu verstehen und zu identifizieren, wie sie verbessert werden kann.

Sie können die User Analytics-Nachverfolgung für das -Portal in der Anwendung User Experience Analytics anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über die Anwendung User Experience Analytics .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



User Experience Analytics für Serviceportal bietet Ansichten für die Überwachung der Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) von Webanwendungen, die auf Serviceportalerstellt wurden. Sie können diese Einblicke verwenden, um Ihr Portal zu optimieren.

User Experience Analytics verfolgt beispielsweise, wenn ein Benutzer ein Katalogelement bestellt oder einen Wissensartikel anzeigt. Sie können diese Daten verwenden, um abzuleiten, welche Elemente oder Artikel bei Anwendern am beliebtesten sind. Weitere Informationen zu von Benutzern ausgelösten Ereignissen, die automatisch nachverfolgt werden, finden Sie unter Serviceportal Events.

Hinweis: User Experience Analytics ist die Nachverfolgung standardmäßig für alle Portale aktiviert. Sie müssen die Nachverfolgung für ein Portal nur dann aktivieren, wenn Sie in einer früheren Version die Nachverfolgung für einige Portale aktiviert haben, andere jedoch nicht. Weitere Informationen finden Sie unter User Experience Analytics in Serviceportalnachverfolgen.

Rollen

Die Rollen „portal_analytics_admin“ und „portal_analytics_viewer“ werden mit dem Plugin „Serviceportal Analytics“ (com.glide.service-portal.analytics) installiert. Informationen zu anderen Rollen, die User Experience Analyticszugeordnet sind, finden Sie unter Mit User Experience Analytics installierte Rollen .

Benachrichtigungen zur Benutzereinwilligung

Benachrichtigungen über die Anwendereinwilligung müssen dem Datenverarbeitungs-Nachtrag ServiceNow entsprechen. Überprüfen Sie die Anwenderzustimmungshinweise für Ihre ServiceNow -Vorlage, bevor sie Anwendern angezeigt werden. Sie können die Optionen für die Darstellung dieser Hinweise für Anwender anpassen, einschließlich des Wortlauts. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie Texte für die Richtlinien zur Verwaltung der Benutzereinwilligung für Hinweis und explizite Aktivierung .

Zugehörige Informationen

User Experience Analytics

User Experience Analytics in Serviceportalnachverfolgen

Verfolgen Sie User Experience Analytics für Serviceportal, um Leistungskennzahlen mit der Anwendung User Experience Analytics zu überwachen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: portal_analytics_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist die Nachverfolgung für Portale nicht aktiviert. Sie müssen die Nachverfolgung nur für ein bestimmtes Portal aktivieren, wenn Sie in einer früheren Version die Nachverfolgung für einige Portale aktiviert haben, für andere jedoch nicht.

Portale, die für die Nachverfolgung konfiguriert wurden, sind in der Tabelle mit den User Experience Analytics -Einstellungen [sys_analytics_bucket] aufgeführt. Informationen zum Verwalten vorhandener Analytics-Einstellungen für ein Portal finden Sie unter Einstellungen für User Experience Analytics konfigurieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Wählen Sie den Portaltitel aus.
3. Wählen Sie im Portalformular **Analytics-Einstellungen erstellen aus**.

   Hinweis: Wenn bereits ein Portal für die Nachverfolgung konfiguriert wurde, lautet der Schaltflächenname **Analytics-Einstellungen anzeigen**.

4. Geben Sie im Formular „Einstellungen für User Experience Analytics“ an, welche Anwender nachverfolgt werden sollen.
   - Um Analytics nur für authentifizierte Benutzer nachzuverfolgen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nachverfolgung nicht authentifizierter Benutzer aktivieren**.
   - Um Analysen für nicht authentifizierte und authentifizierte Benutzer nachzuverfolgen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nachverfolgung nicht authentifizierter Benutzer aktivieren**.

   Hinweis: Wenn Sie die Nachverfolgung nicht authentifizierter Anwender aktiviert haben, sind Sie möglicherweise gesetzlich verpflichtet, nicht authentifizierte Anwender zu benachrichtigen, dass Sie ihre Nutzung zur Analyse nachverfolgen. Um einen rechtlichen Hinweis anzuzeigen, aktivieren Sie die standardmäßig deaktivierte Datenschutzrichtlinie. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Datenschutzhinweis für nicht authentifizierte Anwender.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Sie können jetzt die Nachverfolgung von User Analytics für das ausgewählte Portal anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Platform Analytics** > **User Experience Analytics**. Weitere Informationen zur Verwendung der Anwendung User Experience Analytics finden Sie unter Übersicht über die Anwendung User Experience Analytics .

Zugehörige Informationen

Deaktivieren Sie die Nachverfolgung von User Experience Analytics

Aktivieren Sie den Datenschutzhinweis für nicht authentifizierte Anwender

Wenn Sie die Nachverfolgung nicht authentifizierter Anwender in Ihrem Portal aktiviert haben, sind Sie möglicherweise gesetzlich verpflichtet, nicht authentifizierte Anwender zu benachrichtigen, dass Sie ihre Nutzung zur Analyse nachverfolgen. Sie können einen rechtlichen Hinweis anzeigen, indem Sie die Ankündigung zum Datenschutz aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Standardmäßig ist die Nachverfolgung nicht authentifizierter Benutzer für Portale deaktiviert. Informationen zum Ändern der Analytics-Einstellungen für ein Portal finden Sie unter Einstellungen für User Experience Analytics konfigurieren .

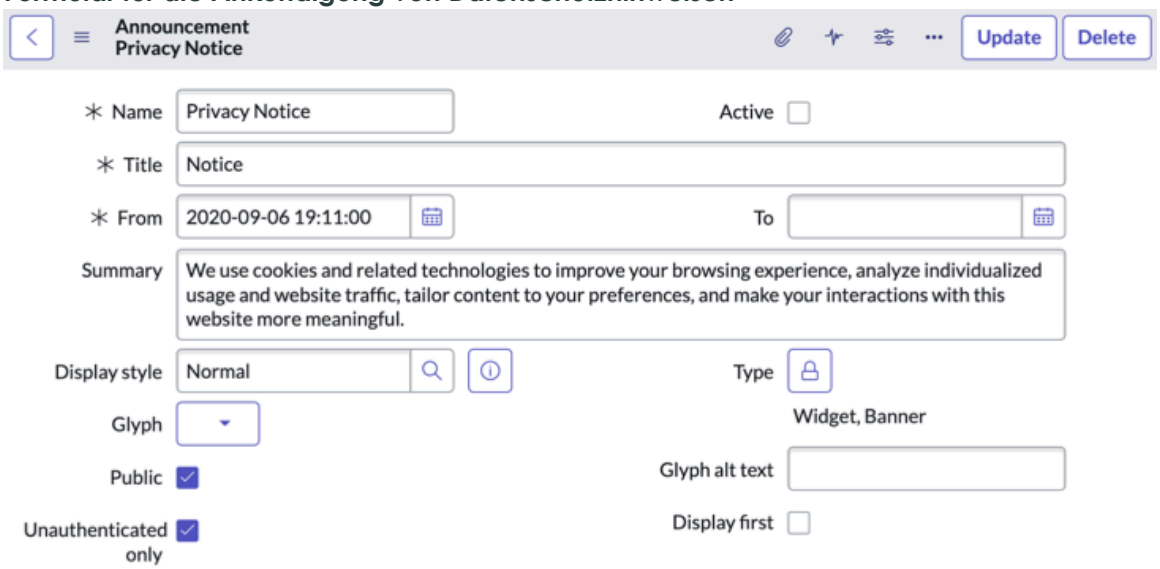
Erforderliche Rolle: sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Ankündigungen** und öffnen Sie den inaktiven Datensatz mit dem Namen **Datenschutzhinweis**.
2. Überprüfen Sie das Formular.

   Sie können den Standardtext des Felds **„Zusammenfassung** “ ändern oder unverändert lassen.

Formular für die Ankündigung von Datenschutzhinweisen



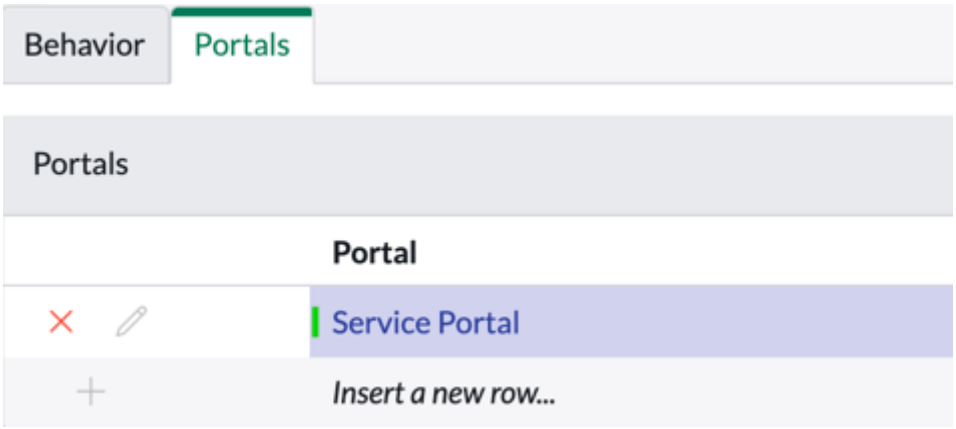
   Standardmäßig ist die Option **Nur ohne Authentifizierung** ausgewählt, um die Ankündigung nur für Benutzer anzuzeigen, die sich nicht beim Portal angemeldet haben. Die Ankündigung wird ausgeblendet, nachdem sich der Benutzer angemeldet hat.

3. Wählen Sie im Abschnitt Portale ein Portal aus, in dem die Ankündigung angezeigt werden soll.
   Wenn keine Portale verfügbar sind, wählen Sie **Neue Zeile einfügen** und geben Sie ein Portal an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Portale“.



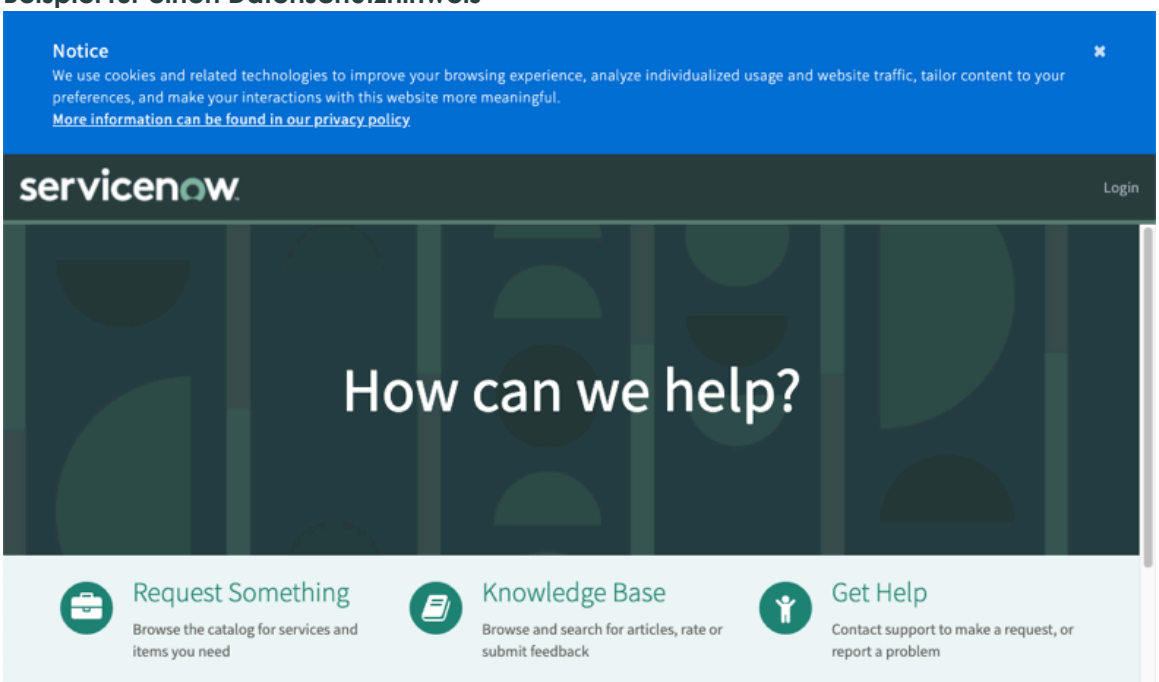
Hinweis: Die Ankündigung zum Datenschutz wird nur in Portalen angezeigt, für die über Einstellungen für User Experience Analytics verfügen.

4. Aktivieren Sie die Ankündigung, indem Sie die Option **Aktiv** wählen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Ankündigung zum Datenschutz wird nicht authentifizierten Portalbenutzern angezeigt.

Beispiel für einen Datenschutzhinweis



Zugehörige Informationen

Ankündigungen erstellen

Serviceportal Events

Zeigen Sie Serviceportal Ereignisse an, um Einblicke in die Verwendung eines Portals in Ihrer Organisation zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

User Experience Analytics erkennt automatisch die Gesten und Aktionen von Portalbenutzern. Sie können jedes Vorkommen dieser Ereignisse in der Anwendung User Experience Analytics anzeigen.

Ereignis	Beschreibung
Übermitteln Sie die Kataloganforderung	Verfolgt, wenn ein Anwender eine Anforderung über das SC-Katalogelement-Widget übermittelt. Sie können die Anforderungs-ID und die Anzahl der Elemente in jeder Anforderung anzeigen. Verwenden Sie diese Analytics, um Servicekatalogzu optimieren.
Katalogelement bestellen	Verfolgt, wenn ein Benutzer ein Katalogelement über das SC-Katalogelement-Widget bestellt. Sie können den Namen und die ID jedes bestellten Artikels anzeigen. Sie können auch die zugehörige Anforderungs-ID anzeigen. Verwenden Sie diese Analytics, um Servicekatalogzu optimieren.
Datensatzersteller-Anforderung übermitteln	Verfolgt, wenn ein Anwender eine Anforderung über einen Datensatzersteller übermittelt. Verwenden Sie diese Analytics, um Servicekatalogzu optimieren.
Wissensartikel anzeigen	Verfolgt, wenn ein Benutzer einen Wissensartikel anzeigt. Sie können den Namen, die ID und die Sprache jedes angezeigten Artikels anzeigen. Verwenden Sie diese Analysen, um die Knowledge Base zu optimieren.
Starten Sie die Suche	Verfolgt, wenn ein Benutzer das Portal mithilfe der Widgets „Aspektsuche“ und „Typeahead-Suche“ durchsucht. Sie können die von Anwendern eingegebenen Suchbegriffe anzeigen. Sie können auch die Verwendung der beiden Such-Widgets vergleichen. Verwenden Sie diese Analytics, um die Suche in Serviceportalzu verbessern.
Suchergebnis ausgewählt	Verfolgt, wenn ein Anwender bei Verwendung des Widgets „Aspektsuche“ ein Suchergebnis auswählt. Sie können den Klickrang und die sys_id des ausgewählten Suchelements anzeigen. Verwenden Sie diese Analytics, um die Suche in Serviceportalzu verbessern.
Erfolgreiche Anmeldung	Verfolgt, wenn sich ein Anwender bei Serviceportalanmeldet. Verwenden Sie diese Analytics, um die Anmeldeaktivität innerhalb eines bestimmten Zeitraums zu überwachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ereignis	Beschreibung
PortalPageLoad	Verfolgt, welche Seiten Anwender in welchen Sprachen besuchen. Verwenden Sie diese Analysen, um Ihre Anwenderbasis und die Seiten zu verstehen, mit denen sie interagieren.
SP-Dateianhang	Verfolgt, wie Anwender Dateien von Portalseiten an Datensätze anhängen: durch Navigieren im Dateisystem, Einfügen von Dateien aus der Zwischenablage oder Drag-and-Drop von Dateien. Verwenden Sie diese Analysen, um zu optimieren, wie Anwender Dateien an Datensätze von Portalseiten anhängen können.

Sie können anwenderdefinierte Ereignisse erstellen, die ausgelöst werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter SNAnalytics – Client

Zugehörige Informationen

SC-Katalogelement-Widget.

Widget „Aspektsuche“.

Widget „Typeahead-Suche“.

User Experience Analytics zugehörige Eigenschaften für Serviceportal

Verwenden Sie die Systemeigenschaften, um User Experience Analytics für Serviceportalzu konfigurieren.

glide.analytics.tracking.force_allowed.portals

Deaktiviert das Popup-Fenster zur Anwendereinwilligung für angegebene Portale. Sie geben ein Portal an, indem Sie seine sys_id in das Feld **Wert** einfügen. Um mehrere Portale anzugeben, geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste ohne Leerzeichen ein.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

glide.analytics.tracking.restricted.portals

Deaktiviert die Nachverfolgung von Anwender-Analytics für angegebene Portale. Sie geben ein Portal an, indem Sie seine sys_id in das Feld **Wert** einfügen. Um mehrere Portale anzugeben, geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste ohne Leerzeichen ein.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

Eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_id)

Bewerten Sie die Leistung einer Portalseite

Bewerten Sie die Leistung der Widgets auf einer Seite anhand der von Ihnen angegebenen Leistungs-Benchmarks.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Leistungsanalyse für die Portale, die Sie auswerten möchten. Standardmäßig ist die Leistungsanalyse für das Serviceportal (sp) aktiviert.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   b. Filtern Sie die Liste, indem Sie *sp_allow_perf_debug_option_for_portals* für das Feld Name eingeben.
   c. Wählen Sie den Datensatz *sp_allow_perf_debug_option_for_portals* aus.
   d. Geben Sie im Feld Wert die Suffixe der zu analysierenden Portale ein.
   Für Benutzer mit der Rolle sp_admin oder admin wird das offene Symbol für die Leistungsanalyse ( ) auf Seiten in den angegebenen Portalen angezeigt.
2. Navigieren Sie zu der Portalseite, die Sie analysieren möchten.
3. Wählen Sie das Symbol zum Öffnen der Leistungsanalyse ( ).
   Die Leistungsanalyse wird in einer anderen Browserregisterkarte geöffnet. Das Feld Portalseiten-URL wird automatisch mit der URL der Seite gefüllt, von der aus Sie die Leistungsanalyse öffnen.
4. Geben Sie auf der Registerkarte Benchmarks-Details die Leistungs-Benchmarks ein, anhand derer die Seite analysiert werden soll.

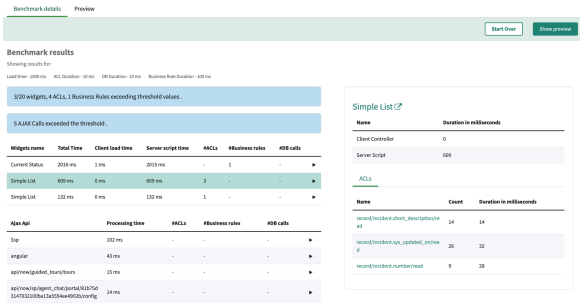
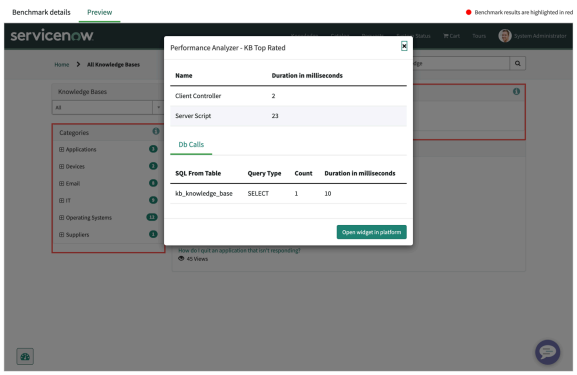
Benchmark	Beschreibung
Widget-Ladezeit (ms)	Die Zeit in Millisekunden (ms), die ein Widget zum Laden auf der Seite benötigt.
ACL-Ausführungszeit (ms)	Die Zeit in Millisekunden (ms), die ein Widget benötigt, um anwendbare ACLs auszuführen.
DB-Aufruf-Ausführungszeit (ms)	Die Zeit in Millisekunden (ms), die ein Widget zum Ausführen von Datenbankabfragen benötigt.
Business-Regel-Ausführungszeit (ms)	Die Zeit in Millisekunden (ms), die ein Widget zum Ausführen von Business-Regeln benötigt.
Ajax-Aufrufzeit (ms)	Die Zeit in Millisekunden (ms), die ein Widget zum Ausführen von AJAX-Aufrufen benötigt.
Ajax-Wartezeit (Sek.)	Die Zeit in Sekunden (s), die auf AJAX-Anrufe gewartet wird, nachdem das Laden der Seite abgeschlossen ist.

5. Wählen Sie **Validieren aus**.

   Hinweis: Interagieren Sie während der Validierung nicht mit anderen Seiten in der Instanz, da dies die Ergebnisse der Seitenauswertung beeinträchtigen könnte.

   Die Leistungsanalyse gibt die Benchmark-Ergebnisse zurück, einschließlich aller Widgets auf der Seite, die die Benchmarks übertreffen, sowie Details zu ihrer Leistung.
6. Überprüfen Sie die Benchmark-Ergebnisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Benchmark-Details	Wählen Sie in der Liste Benchmark-Ergebnisse ein Widget oder eine AJAX-API aus, um zusätzliche Details zu den zugehörigen ACLs, Geschäftsregeln oder Datenbankaufrufen anzuzeigen. 
Vorschau	**a.** Wählen Sie **Vorschau anzeigen**. Alle Widgets auf der Seite, die die angegebenen Benchmarks überschreiten, werden auf der Seite hervorgehoben. **b.** Wählen Sie für ein hervorgehobenes Widget das Informationssymbol ( ), um dessen Benchmark-Ergebnisse anzuzeigen. 

7. Wahlweise: Um die Seite anhand verschiedener Benchmarks zu bewerten, wählen Sie **„Neu starten“**, und geben Sie neue Benchmarks ein.

Nächste Maßnahme

Erwägen Sie, alle Widgets zu aktualisieren, die Ihre Leistungs-Benchmarks nicht erfüllen, um die Seitenleistung zu verbessern. Wenn beispielsweise das Laden des Serverskripts eines Widgets zu lange dauert, prüfen Sie, ob das Skript so verbessert werden kann, dass es schneller geladen wird.

Ruft eine Liste von Widgets pro Seite ab

Rufen Sie eine Zusammenfassung aller Widgets ab, die auf Serviceportal-Seiten angezeigt werden. Mit diesen Daten können Sie die Widget-Anpassungen und die Seitennutzung besser verstehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Portalanalyse ist eine regelmäßige Aufgabe, die bei Bedarf ausgeführt wird. Nachdem Sie die Aufgabe Portalanalyse ausgeführt haben, erstellt das System eine Liste aller Widgets und der Seite, auf der sie angezeigt werden.

Die Liste enthält auch die folgenden Informationen:

- Anpassungsstufe jedes Widgets
- Anzahl der Ansichten auf jeder Seite
- Anzahl der Anwenderbesuche auf jeder Seite

Verwenden Sie die exportierte Liste, um zu überlegen, auf welche Seiten und Widgets Sie sich bei der Neugestaltung Ihres Portals konzentrieren sollten. Sie können beispielsweise eine Seite mit weniger Anwenderaufrufen entfernen oder ein anwenderdefiniertes Widget durch ein geklontes Widget ersetzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie den Portalanalyse-Datensatz.
3. Wählen Sie im Header des Formulars **Jetzt ausführen**.
   Das System erstellt eine Liste aller Widgets auf jeder Seite in Ihrer -Instanz.
4. Geben Sie im Navigationsfilter `sp_portal_analyzer.list`ein.
5. Überprüfen Sie die Liste, und exportieren Sie sie bei Bedarf als CSV-, Excel-, XML-, JSON- oder PDF-Datei, um sie bei einem System-Upgrade zu referenzieren.
   Weitere Informationen zum Exportieren von Listendaten finden Sie unter Listenexport .

Zugehörige Informationen

Geplante Aufgaben

Serviceportal – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Rollen, Konfigurationseigenschaften, SCSS-Variablen, Domain Separation und mehr.

Serviceportal Rollen

Serviceportal installiert diese Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Serviceportal -Administrator [sp_admin]

Verwaltet die Konfiguration der von Serviceportalerstellten Portale.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- evam_admin
- taxonomy_admin
- search_application_admin
- announcement_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis: Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Ankündigungsadministrator [ankündigung_admin]

Verwaltet die Veröffentlichung von Ankündigungen in Portalen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis: Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Portal-Analytics-Administrator [portal_analytics_admin]

Kann User Experience Analytics -Einstellungen für das Serviceportal erstellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „portal_analytics_viewer“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis: Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Analytics-Betrachter des Portals [portal_analytics_viewer]

Benutzer mit dieser Rolle können den Link **zum Analytics-Dashboard** und die darin enthaltenen Einstellungen im Anwendungsnavigator anzeigen und verfügen über Berechtigungen als Betrachterrolle für Portalmetriken in der **Serviceportal** > **Analysen** Dashboard

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Schreibgeschützter Zugriff auf Analytics. Verwenden Sie die Rolle „Portal-Analytics-Administrator“ [portal_analytics_admin], um Analytics zu verwalten.

Serviceportal -Eigenschaften

Serviceportal -Eigenschaften steuern Aspekte der Portal-Experience für Administratoren und Endanwender.

Die am häufigsten verwendeten Serviceportal-Eigenschaften werden auf der Eigenschaftenseite Serviceportal festgelegt. Einige weniger häufig verwendete Eigenschaften sind nur in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] verfügbar.

Sie können auf die in der folgenden Tabelle aufgeführten Eigenschaften zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Service Portal** > **Eigenschaften**.

Serviceportal Seiteneigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
404-Standardseite (Seiten-ID oder sp_page sys_id) für Serviceportal *glide.service_portal.default_404_page*	Legen Sie die Standardseite fest, die Ihren Anwendern angezeigt wird, wenn eine Seite nicht ordnungsgemäß geladen werden kann. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 404 • Weitere Informationen: Standardfehlerseite zuweisen Die Zeichenfolge muss genau mit dem Namen der Seite übereinstimmen.
Zeigen Sie Admin-Benutzern in Serviceportal-Seiten eine Nachricht, wenn ein Browserfehler auftritt. *glide.sp.show_console_error*	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr
Maximale Anzahl von Streameinträgen, die in Serviceportal angezeigt werden (Aktivitäts-Widget, Konversations-Widget, usw.). *glide.service_portal.stream_entry_limit*	Begrenzen Sie die Anzahl der Einträge, die Benutzer im Widget für die Ticketunterhaltung sehen können. Anwender sehen nur die neuesten Einträge und können im Verlauf nicht weiter zurückgehen, als es maximal zulässig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceportal Seiteneigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
Dauer (in Sekunden), für die Informations- und Fehlermeldungen in Serviceportal verbleiben, bevor sie automatisch geschlossen werden *glide.service-portal.notification_timeout.seconds*	die Dauer in Sekunden, für die nicht kritische Benachrichtigungen auf dem Bildschirm angezeigt werden, bevor sie automatisch geschlossen werden. Wenn der Wert auf 0 gesetzt ist, werden Nachrichten nicht automatisch verworfen und ein Benutzer muss sie schließen. festlegen • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 Kritische Benachrichtigungen müssen mit dem HTML-Klassenattribut „`sn-Sticky-Notification`“ getaggt werden, um zu verhindern, dass sie automatisch geschlossen werden. Wenn die Einstellung „glide.ui.accessibility“ aktiviert ist, werden Nachrichten unabhängig vom Wert der Systemeigenschaft nicht automatisch geschlossen. Informationen zum Festlegen dieser Einstellung finden Sie unter Eingabehilfefunktionen aktivieren.
Standardsortierreihenfolge für Ankündigungen *glide.service_portal.announcement.default_sort_order*	Definieren the Sortierreihenfolge für Banner-Ankündigungen. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Startdatum absteigend Verfügbare Optionen: • Startdatum aufsteigend: Das älteste Startdatum wird zuerst angezeigt. • Startdatum absteigend: Das jüngste Startdatum wird zuerst angezeigt. • Enddatum aufsteigend: Das älteste Enddatum wird zuerst angezeigt. • Enddatum absteigend: Das jüngste Enddatum wird zuerst angezeigt.
Informationen zur Debug-Laufzeit aktivieren *glide.sp.debug*	Steuert, ob die Angular.js-Kennzeichnung *$compileProvider.debugInfoEnabled* auf „true“ oder „false“ festgelegt ist. Diese Option ermöglicht das Debuggen von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceportal Seiteneigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Laufzeitinformationen im Compiler, z. B. das Hinzufügen von Bindungsinformationen und einem Verweis auf den aktuellen Bereich in DOM-Elementen. Diese Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert, um die Leistung der Instanz zu verbessern. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch

Wenn die Anwenderkriterien [*com.glide.service-portal.user-criteria*] aktiviert sind, werden die folgenden Eigenschaften auch auf der Eigenschaftenseite Serviceportal angezeigt:

Eigenschaften der Benutzerkriterien

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren Sie die Verwendung von Anwenderkriteriendatensätzen anstelle von Rollenfeldern für Serviceportal Berechtigungen *glide.service_portal.user_criteria_enabled*	Definieren Sie Berechtigungen für Serviceportal -Widgets, Widget-Instanzen, Seiten und Suchquellen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Weitere Informationen: Benutzerkriterien für Service Portal
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die Validierung der Anwenderkriterien in umgehen Serviceportal *glide.sp.entitlement.override*	Ermöglichen Sie Benutzern mit einer bestimmten Rolle, alle Seiten, Widgets, Widget-Instanzen oder Suchquellen unabhängig von Benutzerkriterien zu sehen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: admin

Auf die in der folgenden Tabelle aufgeführten Eigenschaften können Sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zugreifen.

Serviceportal-Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.service_portal.enable_acls_for_encoded_query_in_list	Option, um Lese-ACLs für Filterbedingungen, die in Widget-Instanzen der einfachen Liste angegeben sind, immer zu erzwingen. Bei „false“ bestimmt die Option **Lese-ACLs auf Feldebene für Filter-Abfragebegriffe erzwingen** in Widget-Instanzen der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceportal-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	einfachen Liste, ob die ACLs erzwungen werden. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Weitere Informationen finden Sie unter Widget „Einfache Liste“..
glide.service_portal.enable_human_readable_urls	Option, um die Konfiguration von visuell lesbaren Stichwörtern in Portalseiten-URLs für die Instanz zu erlauben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Seiten-URLs visuell lesbare Stichwörter hinzu.
glide.service_portal.enforce_cross_scope_on_dc_tables	Option zum Erzwingen der Validierung bereichsübergreifender Berechtigungen für eine Tabelle, wenn das Formular-Widget Daten aus einer Tabelle abruft. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Weitere Informationen finden Sie unter Formular-Widget.
glide.service-portal.notification.threshold	Geben Sie an, wie viele Benachrichtigungen angezeigt werden sollen, bevor Anwender die Möglichkeit haben, alle Benachrichtigungen auf einmal zu löschen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5
glide.service_portal.sso.early_redirect.portals	Leitet Anwender zur Anmeldeseite für SSO Identify Provider (IdP) um, ohne sie zuerst zur Anmeldeseite des Portals umzuleiten. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Portalsuffixen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceportal-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Ihr Portal eine angepasste Version des Anmelde-Widgets verwendet, müssen Sie das UI-Makro „`sp_sso_early_redirection`“ nach Bedarf aktualisieren, um Benutzer zur Anmeldeseite von SSO Identify Provider (IdP) umzuleiten, ohne zuerst die Portalseite zu laden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Weitere Informationen finden Sie unter Single Sign-On, Anmeldungen und URL-Weiterleitungen.
glide.sp.portals.language_selector_enabled	Ermöglicht jedem Anwender, Inhalte in seiner bevorzugten Sprache auszuwählen und anzuzeigen. Diese Eigenschaft enthält eine durch Kommas getrennte Liste von Portal-Sys-IDs. Standardmäßig sind die Sys-IDs für die Portale für Knowledge (/kb), Kundensupport (/csm) und Kundenservice (/csp) enthalten. Bei jedem angegebenen Portal wird die Sprachauswahl im Portal-Header angezeigt, wenn neben Englisch noch eine andere Sprache installiert und in der Instanz aktiv ist. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 2086b814c3221200f3897bfaa2d3aea8,89275a53cb1302000 • Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprachauswahl in Portalheadern.
glide.sp.starting.page.ignore.list	Ignoriert Zwischenseiten, die während der SSO-Authentifizierung verwendet werden, damit Anwender zu ihrer Startseite weitergeleitet werden und nicht zu einer Zwischenseite. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste von Seiten-IDs an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert:login_with_sso,idp_disco

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceportal-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
glide.sp.theme.parse_scss	Option, um das Laden kompilierter SCSS-Dateien als Links zuzulassen, um die Leistung der wiederholten Seitenaufrufe zu verbessern. Bei Festlegung auf „falsch“ werden SCSS-Dateien stattdessen inline in den Seiten-HTML eingeschlossen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr
sp_allow_perf_debug_option_for_portals	Geben Sie die Portale an, die mit der Leistungsanalyse ausgewertet werden sollen, indem Sie eine durch Kommas getrennte Liste von Portalsuffixen bereitstellen. Für Benutzer mit der Rolle sp_admin oder admin wird auf Seiten in den angegebenen Portalen das Symbol für die Leistungsanalyse ( ) angezeigt. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sp • Weitere Informationen finden Sie unter Bewerten Sie die Leistung einer Portalseite.

Service Portal SCSS-Grundkenntnisse

SCSS ist eine Teilmenge der Syntactically Awesome StyleSheets (Sass) -Spezifikation und ist eine Erweiterung von CSS. Jedes gültige CSS-Stylesheet ist gültiges SCSS.

SCSS-Variablen

SCSS-Variablen sind eine Möglichkeit, Informationen zu speichern, die Sie in Ihrer Formatvorlage wiederverwenden möchten. Sie können beispielsweise Farben, Schriftstapel oder jeden CSS-Wert speichern, wenn Sie annehmen, dass Sie diese wiederverwenden möchten. SCSS verwendet das Symbol $, um etwas in eine Variable umzuwandeln.

SCSS unterstützt die folgenden Datentypen:

- Zahlen (einschließlich Einheiten)
- Zeichenfolgen (mit Anführungszeichen oder ohne)
- Farben (Name oder Namen)
- Boolesche

Variablen können auch Argumente oder Ergebnisse von mehreren verfügbaren Funktionen oder Mixins sein. Während der Übertragung werden die Werte der Variablen in das CSS-Ausgabedokument eingefügt.

Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
$font-stack:    Helvetica, sans-serif;
$primary-color: #333;

body {
  font: 100%$font-stack;
  color: $primary-color;
}
```

Weitere Informationen zu Sass finden Sie im Sass / SCSS-Referenz .

SCSS-Funktionen

Liste der Funktionen für den Service Portal SCSS-Compiler.

RGB-Funktionen

Funktion	Beschreibung
rgb ($ rot, $ grün, $ blau)	Erzeugt eine Farbe aus den Werten für Rot, Grün und Blau.
rgba ($ rot, $ grün, $ blau, $ alpha)	Erzeugt eine Farbe aus den Werten für Rot, Grün, Blau und Alpha.
rot($farbe)	Ruft die rote Komponente einer Farbe ab.
grün ($ farbe)	Ruft die grüne Komponente einer Farbe ab.
blau ($ farbe)	Ruft die blaue Komponente einer Farbe ab.
mix($color1, $color2, [$weight])	Mischt zwei Farben zusammen.

HSL-Funktionen

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
hsl($hue,$saturation, $lightness)	Erzeugt eine Farbe aus den Werten für Farbton, Sättigung und Helligkeit.	Ja
hsla($hue, $saturation, $lightness, $alpha)	Erzeugt eine Farbe aus den Werten für Farbton, Sättigung, Helligkeit und Alpha.	Ja
hue($color)	Ruft die Farbtonkomponente einer Farbe ab.	Ja
saturation($color)	Ruft die Sättigungskomponente einer Farbe ab.	Ja
Leichtigkeit ($ Farbe)	Ruft die Helligkeitskomponente einer Farbe ab.	Ja
Farbton anpassen ($ color, $ grad)	Ändert den Farbton einer Farbe.	Ja
lighten($color, $amount)	Macht eine Farbe heller.	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
dunkler ($ farbe, $ betrag)	Macht eine Farbe dunkler.	Ja
gesättigt ($ farbe, $ betrag)	Macht eine Farbe satter.	Ja
entsättigen ($ farbe, $ betrag)	Macht eine Farbe weniger gesättigt.	Ja
Graustufen ($ color)	Wandelt eine Farbe in Graustufen um.	Ja
Komplement ($ Farbe)	Gibt das Komplement einer Farbe zurück.	Nein
invertieren ($ color)	Gibt die Umkehrung einer Farbe zurück.	Nein

Deckkraftfunktionen

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
alpha ($ farbe)	Ruft die Alphakomponente (Deckkraft) einer Farbe ab.	Ja
opacity($color)	Ruft die Alphakomponente (Deckkraft) einer Farbe ab.	Ja
rgba ($ color, $ alpha)	Ändert die Alphakomponente für eine Farbe.	Ja
trüb ($ color, $ betrag)	Macht eine Farbe weniger durchsichtig.	Nein
fade-in($color, $amount)	Macht eine Farbe weniger durchsichtig.	Nein
transparentize($color, $amount)	Macht eine Farbe transparenter.	Nein
fade-out($color, $amount)	Macht eine Farbe transparenter.	Nein

Andere Farbfunktionen

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
adjust-color()	Erhöht oder reduziert eine oder mehrere Komponenten einer Farbe.	Ja
scale-color()	Passt eine oder mehrere Eigenschaften einer Farbe fließend an.	Ja
change-color()	Ändert eine oder mehrere Eigenschaften einer Farbe.	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
ie-hex-str()	Konvertiert eine Farbe in das Format, das von IE-Filtern verarbeitet werden kann.	Nein

Zeichenfolgenfunktionen

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
unquote($string)	Entfernt Anführungszeichen aus einer Zeichenfolge.	Ja
quote($string)	Fügt zu einer Zeichenfolge Anführungszeichen hinzu.	Ja
str-length($string)	Gibt die Anzahl der Zeichen einer Zeichenfolge zurück.	Nein
str-insert($string, $insert, $index)	Fügt $insert zu $string bei $index hinzu.	Nein
str-index($string, $substring)	Gibt den Index des ersten Vorkommens von $substring in $string zurück.	Nein
str-slice($string, $start-at, [$end-at])	Extrahiert eine Unterzeichenfolge aus $string.	Nein
to-upper-case($string)	Wandelt eine Zeichenfolge in Großbuchstaben um.	Nein
to-lower-case($string)	Wandelt eine Zeichenfolge in Kleinbuchstaben um.	Nein

Zahlenfunktionen

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
percentage($number)	Wandelt eine Zahl ohne Einheit in einen Prozentsatz um.	Ja
round($number)	Rundet eine Zahl auf die nächste Ganzzahl.	Ja
ceil($number)	Rundet eine Zahl zur nächsten Ganzzahl auf.	Ja
floor($number)	Rundet eine Zahl zur letzten Ganzzahl ab.	Ja
abs($number)	Gibt den absoluten Wert einer Zahl zurück.	Ja
min($numbers…)	Such in mehreren Zahlen die kleinste.	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Beschreibung	Verfügbarkeit
max($numbers…)	Such in mehreren Zahlen die größte.	Ja
random([$limit])	Gibt eine zufällige Zahl zurück.	Nein

Listenfunktionen

Listen in SCSS sind unveränderbar. Alle Listenfunktionen geben eine neue Liste zurück, anstatt die bestehende Liste zu aktualisieren.

Alle Listenfunktionen können auch für Mappen verwendet werden und behandeln diese als Listenpaare.

Funktion	Beschreibung
length($list)	Gibt die Länge einer Liste zurück.
nth($list, $n)	Gibt ein bestimmtes Element in einer Liste zurück.
set-nth($list, $n, $value)	Ersetzt das n-te Element in einer Liste.
join($list1, $list2)	Fügt zwei Listen zu einer zusammen.
append($list1, $val)	Hängt einen einzelnen Wert an das Ende einer Liste an.
zip($lists…)	Kombiniert mehrere Listen zu einer einzigen multidimensionalen Liste.
index($list, $value)	Gibt die Position eines Wertes in einer Liste zurück.
list-separator($list)	Gibt das Trennzeichen einer Liste zurück.

Benutzerdefinierte Funktionen hinzufügen

Scss @function my-calculation-function($some-number, $another-number){ @return $some-number + $another-number }

SCSS-Verschachtelung

SCSS ermöglicht Ihnen die Verschachtelung Ihrer CSS-Auswahlen auf eine Weise, die der gleichen visuellen Hierarchie Ihrer HTML folgt.

Beispiel:

```
nav {
  ul {
    margin: 0;
    padding: 0;
    list-style: none;
  }

  li { display: inline-block; }

  a {
    display: block;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    padding: 6px 12px;
    text-decoration: none;
  }
}
```

Die Auswahlen `ul`, `li` und `a` sind in der Auswahl `nav` verschachtelt, wodurch Sie Ihr CSS besser organisieren und lesbarer gestalten können. Wenn das Widget wiedergegeben wird, sieht das erstellte CSS ähnlich wie der folgende Code aus:

```
nav ul {
  margin: 0;
  padding: 0;
  list-style: none;
}

nav li {
  display: inline-block;
}

nav a {
  display: block;
  padding: 6px 12px;
  text-decoration: none;
}
```

Weitere Informationen zu Sass finden Sie im Sass / SCSS-Referenz .

SCSS-Operatoren

SCSS verfügt über einige mathematische Standardoperatoren wie +, -, *, /, and %.

Verwenden Sie einfache Berechnungen, um die Breiten für eine Seite zu berechnen `&` Artikel. Beispiel:

```
.container { width: 100%; }

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 600px / 960px * 100%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 300px / 960px * 100%;
}
```

Das generierte CSS sieht folgendermaßen aus:

```
.container {
  width: 100%;
}

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 62.5%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  width: 31.25%;
}
```

Weitere Informationen zu Sass finden Sie im Sass / SCSS-Referenz .

SCSS-Mixins

Mit einem Mixin können Sie Gruppen von CSS-Deklarationen erstellen, die Sie auf Ihrer Website wiederverwenden möchten. Sie können Werte übergeben, um Ihr Mixin flexibler zu machen.

Der folgende Codeblock ist ein Beispiel für den Grenzradius.

```
@mixin border-radius($radius) {
  -webkit-border-radius: $radius;
     -moz-border-radius: $radius;
      -ms-border-radius: $radius;
          border-radius: $radius;
}

.box { @include border-radius(10px); }
```

Das generierte CSS sieht folgendermaßen aus:

```
.box {
  -webkit-border-radius: 10px;
  -moz-border-radius: 10px;
  -ms-border-radius: 10px;
  border-radius: 10px;
}
```

Weitere Informationen zu Sass finden Sie im Sass / SCSS-Referenz .

Domain Separation und Serviceportal

Domänentrennung wird in Serviceportal nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Domänentrennung ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer.

So funktioniert die Domänentrennung in Service Portal

Elemente der Serviceportal-Plattform wie Einstellungen, Portale, Seiten und Widgets sind nicht domänengetrennt. Die Daten in Widgets werden jedoch angezeigt, wenn sie auf der entsprechenden Domäne basieren. Um unterschiedliche Experiences bereitzustellen, sollten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administratoren separate Serviceportale mit jeweils eindeutigen URLs erstellen, an die sie Benutzer weiterleiten können.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mit installierte Plugins Serviceportal

Die folgenden Plugins werden mit dem Plugin Serviceportal for Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm] installiert. Dies ist eine standardmäßig aktive Funktion von Now Platform.

- Service Portal - Knowledge Base [com.glide.service-portal.knowledge-base]
- Service Portal - Servicekatalog [com.glide.service-portal.service-catalog]
- Service Portal - Servicestatus [com.glide.service-portal.service-status]
- Service Portal - Konfigurationsseiten [com.glide.service-portal.config]
- Service Portal Designer [com.glide.service-portal.designer]
- Service Portal Umfragen [com.glide.service-portal.survey]

Wenn Serviceportal [com.glide.service-portal.esm] in Ihrer Instanz nicht aktiv ist, können Sie aktivieren, indem Sie die Anweisungen unter Plugin aktivieren befolgen.

Adoption-Services

Adoption Services ist eine Suite von Lösungen (Produkte und Funktionen), die Anwendersupport und wichtige Informationen zum erwarteten Zeitpunkt des Bedarfs bieten. Zu diesen Services gehören produktinterne Hilfe, modale Elemente, Touren und Leitfäden, die Anwendern zeigen, wie sie mit den UI-Seiten interagieren, die sie in ihrer Instanz anzeigen.

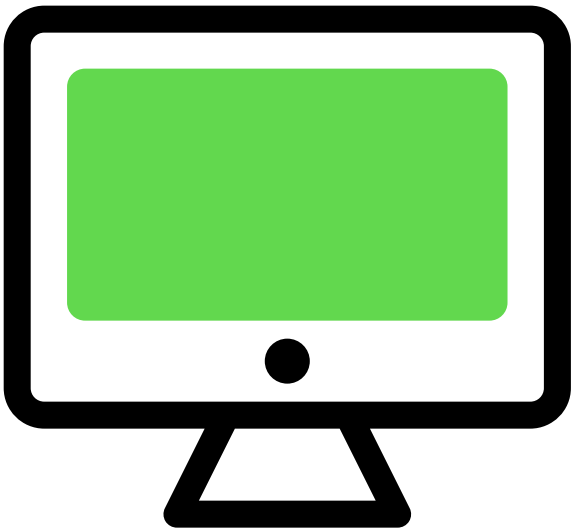
Erste Schritte

Wählen Sie eine der Kacheln unten aus, um zu beginnen.

Produktinterne Hilfe	**Onboarding-Modals**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie Benutzern hilfreiche, kontextbezogene Informationen darüber bereit, was sie tun können, während sie einen konfigurierbaren Arbeitsbereich oder eine bestimmte UI-Seite verwenden.



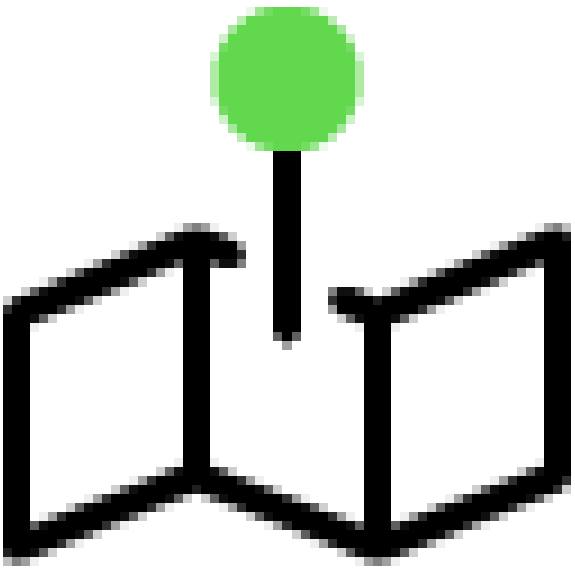
Erstellen Sie Onboarding-Dialogfelder, um Anwender mit neuen Experiences, Produkten und Anwendungen vertraut zu machen.

Automatische Übersetzung

Geführtes Setup

Verwenden Sie das geführte Setup, um die Erstkonfiguration eines Produkts oder einer Anwendung durchzuführen, die ein Modul für das geführte Setup bereitstellt.

Geführte Touren



Verwenden Sie geführte Touren, um Schritt-für-Schritt-Touren zu den Anwendungen in Ihrer Instanz zu ermöglichen.

Weitere Informationen für den Einstieg finden Sie im folgenden Video Erste Schritte mit Adoption Services.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produktinterne Hilfe

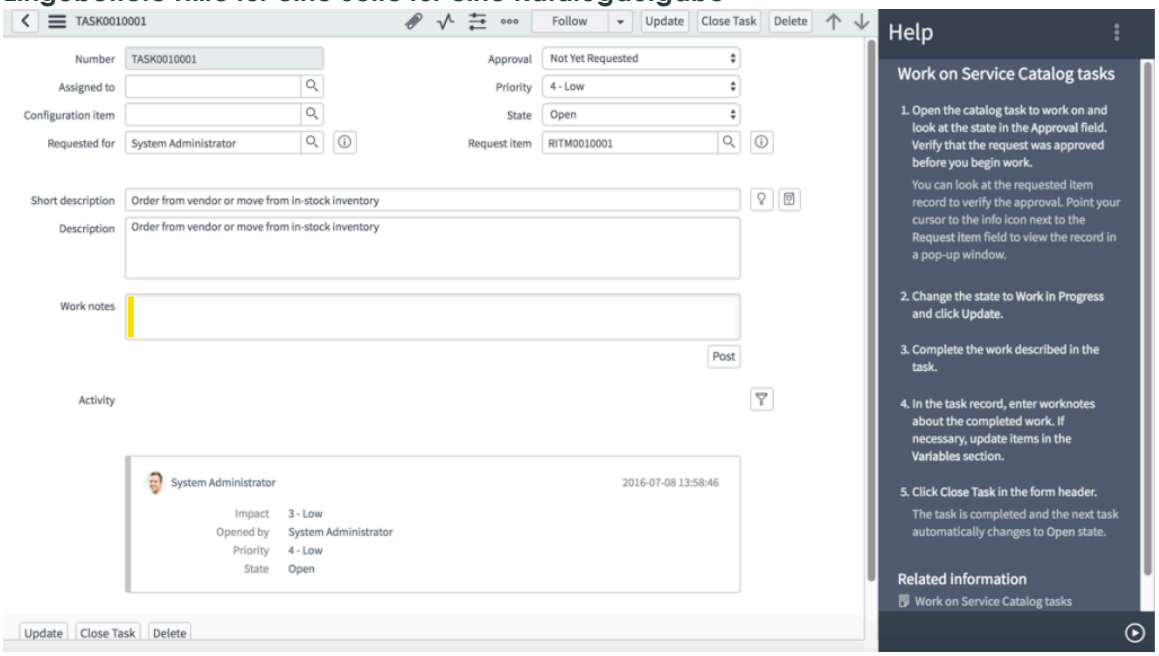
Es gibt zwei Arten von produktinterner Hilfe, die Benutzern dabei helfen, die von ihnen verwendete Anwenderoberfläche zu verstehen: Eingebettete Hilfe und Hilfe-Center.

Übersicht über die produktinterne Hilfe

Für beide produktinternen Hilfe-Experiences bietet ServiceNow® einige vordefinierte Hilfeinhalte. Sie können sie ersetzen oder eigene anwenderdefinierte Hilfeinhalte erstellen, die auf die Bedürfnisse Ihrer Benutzer zugeschnitten sind.

Eingebettete Hilfe bietet gezielte Hilfeinhalte für einen Benutzer auf einer -Seite in der klassischen Umgebung basierend auf der Rolle des Benutzers. Weitere Informationen finden Sie unter Eingebettete Hilfe.

Eingebettete Hilfe für eine Seite für eine Katalogaufgabe



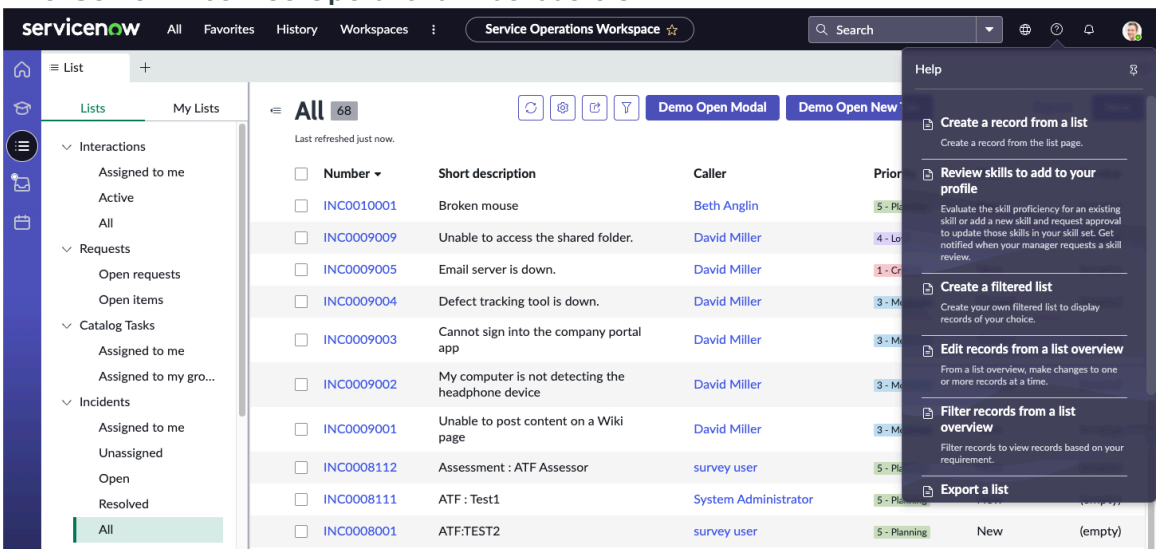
Hilfe-Center ist das Produkt der nächsten Generation Eingebettete Hilfe für konfigurierbare Arbeitsbereiche. Hilfe-Center bietet Benutzern basierend auf ihrer Rolle und spezifisch für ihren Standort in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich oder auf einer mit Next Experience UI Frameworkerstellten Seite gezielte Hilfeinhalte.

Hilfe-Center zeigt den Inhalt Eingebettete Hilfe von an, sodass Sie den zuvor für Eingebettete Hilfeerstellten Inhalt nicht neu schreiben müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Hilfe-Center.

Automatische Übersetzung

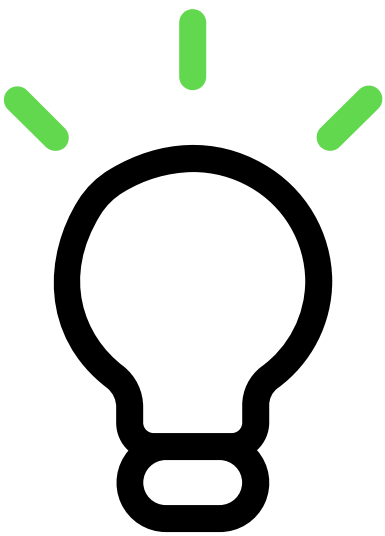
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hilfe-Center im Service Operations-Arbeitsbereich



Erste Schritte

Eingebettete Hilfe



Die eingebettete Hilfe bietet einem Benutzer auf einer UI-Seite basierend auf seiner Rolle gezielte Hilfeinhalte.

Hilfe-Center

Das Hilfecenter ist das eingebettete Hilfeprodukt der nächsten Generation für konfigurierbare Arbeitsbereiche und Seiten, das auf dem Next Experience UI-Framework basiert. Das Hilfe-Center bietet gezielte Hilfeinhalte für Anwender auf einer UI-Seite, je nach Rolle des Anwenders.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workarounds

- Informieren Sie sich im über das Hilfe-Center unter „Erste Schritte“. ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Eingebettete Hilfe

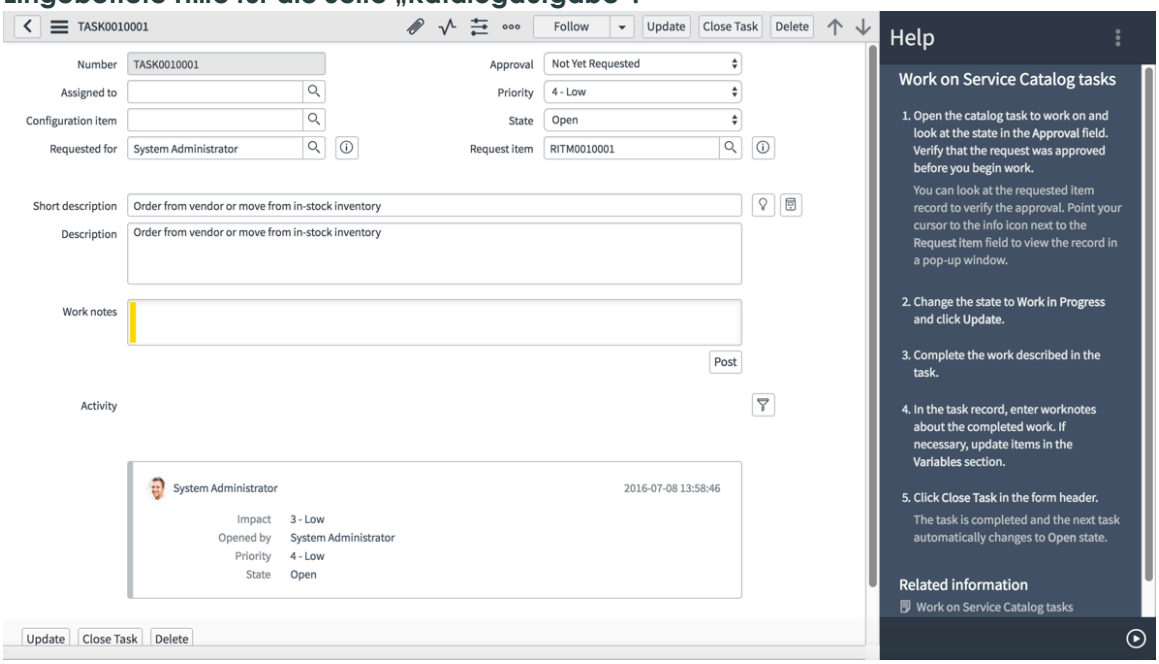
Die eingebettete Hilfe bietet einem Benutzer auf einer UI-Seite basierend auf seiner Rolle gezielte Hilfeinhalte. Einige eingebettete Hilfeinhalte sind in der Basisinstanz enthalten. Ihre Organisation kann eingebettete Hilfeinhalte hinzufügen oder ersetzen.

Übersicht

Hinweis: Erforderlich: Die eingebettete Hilfe ist nur in Core-UIverfügbar. Verwenden Sie für konfigurierbarer Arbeitsbereichs Hilfe-Center.

Das Plugin Eingebettete Hilfe (com.glide.embedded_help) ist standardmäßig für alle neuen und aktualisierten Instanzen aktiv. Inhalte der eingebetteten Hilfe werden in der rechten Sidebar angezeigt, wenn der Benutzer auf das Hilfesymbol klickt. Wenn für die aktuelle UI-Seite eine eingebettete Hilfe vorhanden ist, enthält das Hilfesymbol einen Indikator ( ).

Eingebettete Hilfe für die Seite „Katalogaufgabe“.

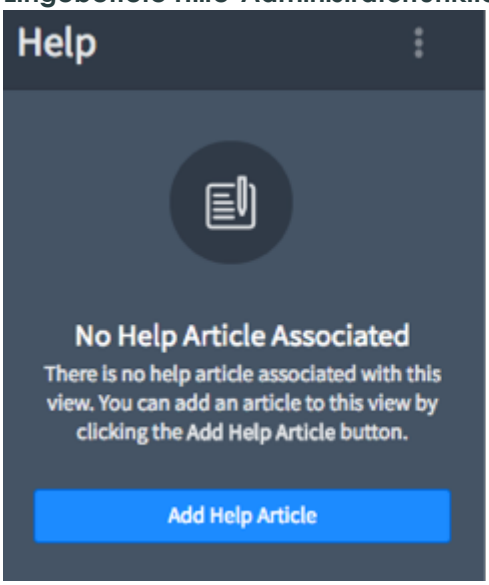


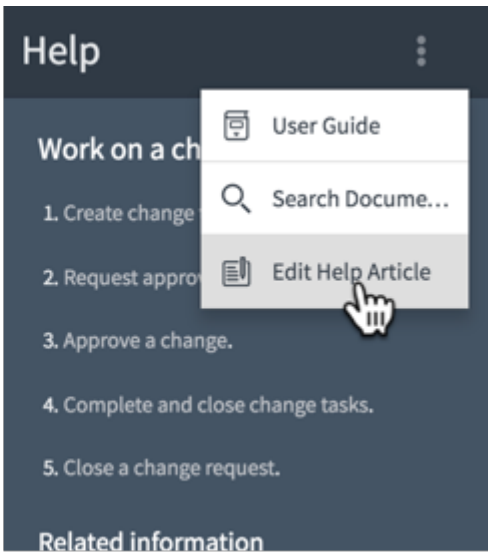
Wenn für eine Liste oder ein Formular keine eingebettete Hilfe vorhanden ist, werden in der Sidebar Links zum Anwenderhandbuch und zur Suche der Dokumentationswebsite angezeigt. Klicken Sie auf **Dokumentation durchsuchen,** um nach Dokumentationen zu dieser Funktion zu suchen.

Benutzer mit der Rolle eingebettet_help_admin oder admin können der Seite Hilfe hinzufügen. Sie können auch anwenderdefinierte Inhalte bearbeiten, die für eine Seite angezeigt werden. Die folgende Abbildung zeigt, was der Administrator sieht, wenn kein Hilfeartikel vorhanden ist, und wie er einen vorhandenen Artikel öffnet. Wenn Sie den Inhalt der Basissystemhilfe bearbeiten möchten, führen Sie die Schritte unter Fügen Sie anwenderdefinierte Eingebettete Hilfe aus einer Kopie hinzuaus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

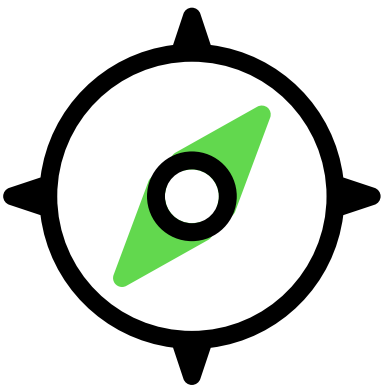
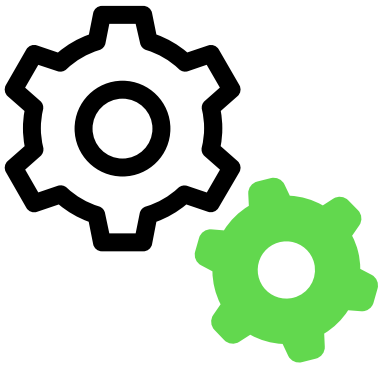
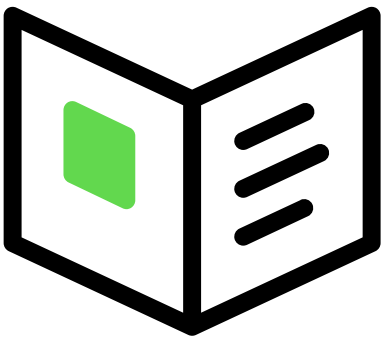
Eingebettete Hilfe-Administratorfunktionen im Hilfebereich





Die eingebettete Hilfe wird basierend auf der Rolle des Benutzers angezeigt. Wenn dem Inhalt keine Rolle zugeordnet ist, wird er von allen Anwendern angezeigt. Wenn sich die Rolle von „admin“ unterscheidet, sehen Benutzer mit der angegebenen Rolle und höher den Inhalt. Beispielsweise werden Inhalte mit der Rolle itil für itil, itil_admin und admin angezeigt.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Referenz
		
Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile von Eingebettete Hilfe .	Konfigurieren Sie den Inhalt Eingebettete Hilfe in Ihrer -Instanz.	Überprüfen Sie die Systemeigenschaften und Informationen zur Domain Separation.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingebettete Hilfe erkunden

Die eingebettete Hilfe bietet einem Benutzer auf einer UI-Seite basierend auf seiner Rolle gezielte Hilfeinhalte. Einige eingebettete Hilfeinhalte sind in der Basisinstanz enthalten. Ihre Organisation kann eingebettete Hilfeinhalte hinzufügen oder ersetzen.

Eingebettete Hilfe – Übersicht

Mit der eingebetteten Hilfe können Sie Ihren Benutzern die benötigte Hilfe bereitstellen und von den im Basissystem verfügbaren Hilfethemen profitieren. Sie können neue eingebettete Hilfeinhalte hinzufügen oder Inhalte ersetzen. Das Ersetzen von Inhalten umfasst das Deaktivieren des vorhandenen Themas und das Hinzufügen eines Themas.

In einigen der folgenden Gründe möchte Ihre Organisation möglicherweise eingebettete Hilfeinhalte hinzufügen oder ersetzen:

- Um Hilfe für anwenderdefinierte Anwendungen bereitzustellen.
- Um spezifischere Anweisungen oder eingebettete Videos bereitzustellen, um Ihren Geschäftsprozess zu beschreiben.
- Um eingebettete Hilfeinhalte bereitzustellen, wenn für eine Seite keiner vorhanden ist.
- Um eingebettete Hilfeinhalte in anderen Sprachen als Englisch bereitzustellen (Standard).
- Um verschiedene Inhalte für verschiedene Rollen bereitzustellen.

Der Name der UI-Seite identifiziert eingebettete Hilfeinhalte. Um den Seitennamen zu finden, suchen Sie in der URL nach dem Tabellennamen für diese Ansicht. Der Seitenname für die Listenansicht der Bewertungsmetriktypen lautet beispielsweise asmt_metric_type_list und ist unter folgender Adresse zu finden: `instancename.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fasmt_metric_type_list.do%3Fsysparm_userpref_module%`. Der Seitenname für die Formularansicht lautet asmt_metric_type.

Sie können den Inhalt in einem Basissystemthema nicht bearbeiten. In Basissystemthemen ist das schreibgeschützte Kontrollkästchen **ServiceNow-Hilfe** aktiviert. Wenn Sie den Inhalt bearbeiten und versuchen, die Änderungen zu speichern, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Um die Informationen zu ändern, die in einem Basissystemthema angezeigt werden, erstellen Sie eine Kopie des Themas, wodurch das Kontrollkästchen **ServiceNow-Hilfe** deaktiviert wird. Ändern Sie das Thema mit Ihrem Inhalt, und speichern Sie es. Anwenderdefinierte Inhalte haben Vorrang vor ServiceNow-Hilfeinhalten und werden angezeigt, wenn ein Anwender die Hilfe für diese UI-Seite öffnet.

Ab diesem Release unterstützt Eingebettete Hilfe auch den Import von Inhalten in anderen Sprachen als Englisch, ohne die zuletzt hochgeladenen Sprachinhalte zu überschreiben.

Eingebettete Hilfe – Workflow

Das Rechenzentrum ServiceNow enthält das Content Delivery Network (CDN), in dem eingebettete Hilfeinhalte gespeichert werden. Themen in der lokalen (Instanz) Tabelle mit eingebetteten Hilfeinhalten [sys_embedded_help_content] werden aus dem CDN gefüllt. Der Hilfeinhalt im CDN wird alle 30 Tage aktualisiert.

Wenn ein Benutzer auf eine UI-Seite zugreift, zeigt der eingebettete Hilfeprozess ein anwenderdefiniertes Thema an, sofern für die Rolle des Benutzers eines vorhanden ist. Wenn kein anwenderdefiniertes Thema vorhanden ist, werden die folgenden Schritte ausgeführt.

1. Prüft zuerst den Browsercache und zeigt den Inhalt an, falls er im Cache gefunden wird. Anschließend wird in der Tabelle „Inhalt der eingebetteten Hilfe“ [sys_embedded_help_content] nach dem entsprechenden Thema der eingebetteten Hilfe mit der Rolle und dem Qualifizierer gesucht, falls zutreffend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein Thema gefunden wird, wird das Datum im Feld **Letzte Synchronisierung** überprüft. Wenn das Datum mindestens 15 Tage alt ist, wird eine Anforderung in der Tabelle „Warteschlange für eingebettete Hilfe“ [sys_embedded_help_queue] mit dem Datum der letzten Synchronisierung und der Ressourcen-ID platziert.
- Wenn kein Thema gefunden wird, wird eine Anforderung in die Tabelle „Warteschlange für eingebettete Hilfe“ [sys_embedded_help_queue] mit dem aktuellen Datum und der Ressourcen-ID gestellt.

2. Innerhalb einer Minute nach dem Aufrufen der Seite verarbeitet das System die Anforderung und überprüft das CDN. Im ersten Fall wird überprüft, ob das Thema seit dem Datum der **letzten Synchronisierung** aktualisiert wurde. Aktualisieren Sie in beiden Fällen nach einer Minute die Seite, um den Inhalt anzuzeigen.
   - Wenn das Thema aktualisiert wurde, wird das aktualisierte Thema in die Tabelle abgerufen und das Datum der **letzten Synchronisierung** aktualisiert.
   - Wenn das Thema nicht aktualisiert wurde, wird das lokal zwischengespeicherte Thema oder das Datenbankthema angezeigt und das Datum **der letzten Synchronisierung** aktualisiert.
3. Wenn das Thema nicht in der lokalen Datenbank vorhanden war, wird das Thema in die Tabelle abgerufen, sofern sie im CDN vorhanden ist. Wenn er nicht vorhanden ist, gibt es keine Aktion.

Der Administrator kann die standardmäßige Synchronisierungsdauer von 15 Tagen in den Systemeigenschaftenändern

Eingebettete Hilfe konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie die Eingebettete Hilfe -Themen, von denen die Anwender Ihrer Organisation profitieren würden.

Konfiguration – Übersicht

Sie sollten Ihre Eingebettete Hilfe -Konfiguration mit der Planung beginnen, einschließlich der Identifizierung von Funktionen, Formularen und Listen, zu denen Ihre Anwender zusätzliche Anleitungen benötigen. Beginnen Sie dann mit dem Zuordnen und Erstellen oder Aktualisieren der Themen, die Sie erstellen möchten.

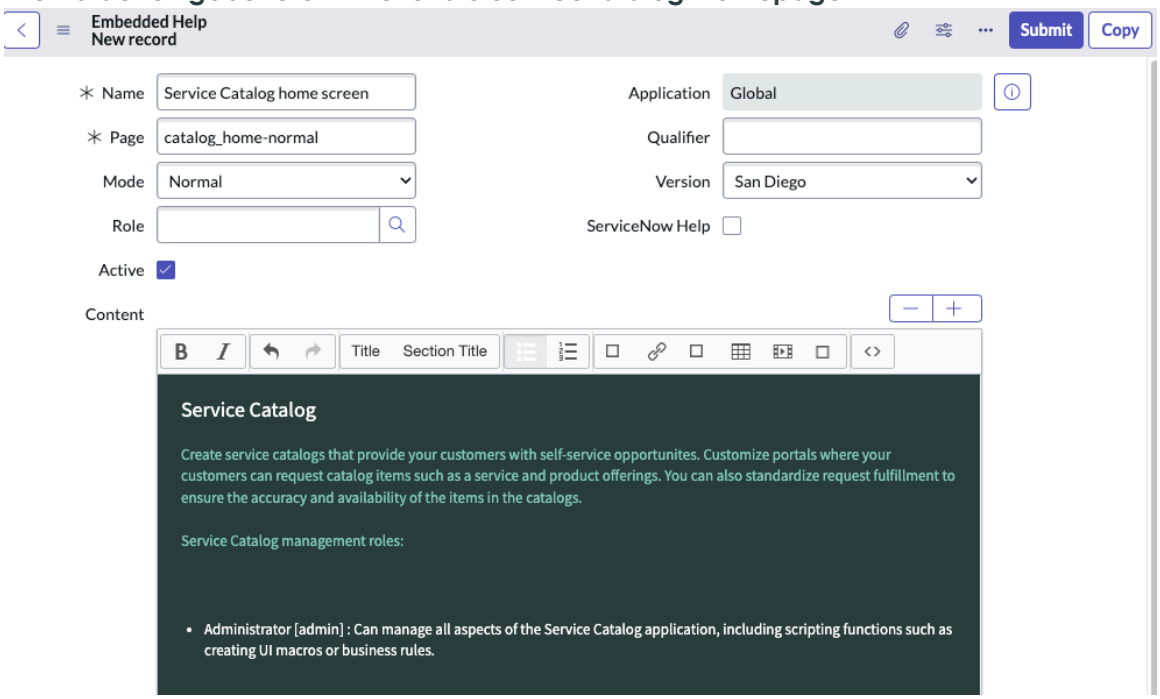
Eingebettete Hilfe Planung

Planen Sie vor dem Schreiben einer anwenderdefinierten eingebetteten Hilfe den Inhalt, und beachten Sie die Informationen, die im Formular „Eingebettete Hilfe“ verwendet werden. Durch sorgfältige Planung wird sichergestellt, dass das Thema für die richtige Seite und Rolle angezeigt wird.

Jede UI-Seite kann eingebettete Hilfe anzeigen. Diese wird im Feld **Seite** angegeben (siehe folgendes Beispiel).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Thema der eingebetteten Hilfe für die Servicekatalog-Homepage



Berücksichtigen Sie bei der Planung von eingebetteten Hilfethemen, wie die folgenden Felder verwendet werden, und notieren Sie sich die Werte, die Sie für Ihre anwenderdefinierten Themen benötigen.

Seite

Identifizieren und notieren Sie den Namen der UI-Seite, der in der URL gefunden wird, wenn die Seite wie abgebildet angezeigt wird. Wenn der Seitenname mit einem Dollarzeichen beginnt, z. B. $mid_server_user, fügen Sie das Dollarzeichen in den Seitennamen ein. Bevor Sie ein eingebettetes Hilfethema für die Seite schreiben, suchen Sie nach dem Seitennamen, um eine Datei zu finden, die Sie kopieren können.

Modifikator

- **Normaler** Inhalt wird für jeden Benutzer mit der entsprechenden Rolle angezeigt, der zur Seite navigiert.
- **Setup-** Inhalte werden angezeigt, wenn über einen Link im geführten Setup auf die Seite zugegriffen wird.

Viele eingebettete Hilfethemen im Basissystem beziehen sich auf das geführte Setup. Sie können **Setup-** Inhalte kopieren und den **Modifikator** in **Normal** ändern, um schnell Hilfe für alle Benutzer bereitzustellen.

Qualifizierer

Geben Sie an, für welche Seiten Sie anwenderdefinierte Hilfe benötigen und die in vielen Anwendungen verwendet werden. Beispielsweise wird die Seite „`home.do`“ für jedes Homepage-Modul und für viele Dashboard-Module geöffnet. Der Administrator der eingebetteten Hilfe kann Qualifizierer verwenden, um den Inhalt einer allgemeinen Seite in der Instanz anzupassen.

Rolle

Geben Sie die Rolle der niedrigsten Ebene an, um Zugriff auf dieses eingebettete Hilfethema zu gewähren. Alle Rollen, die die Rolle enthalten, sehen den Inhalt auch, es sei denn, für dieselbe Seite ist ein anderes Thema für ihre Rolle vorhanden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie beispielsweise eingebettete Hilfeinhalte für die Rolle itil hinzufügen, die Ihren Geschäftsprozess für die Eingabe von Incidents beschreiben, sieht die Rolle itil_admin den Inhalt ebenfalls. Wenn Sie ein anderes Thema mit der Rolle itil_admin schreiben, sieht itil_admin diesen Inhalt anstelle des Inhalts von itil.

Produkt

Schreiben Sie Inhalte nur für das **Enterprise** -Thema. Sie können ein **Express** -Thema kopieren und dieses Feld bei Bedarf in **Enterprise** ändern.

Version

Basissysteminhalte werden normalerweise für die aktuelle Softwareversion angegeben. Wenn Sie den Inhalt für eine anwenderdefinierte Anwendung bearbeiten oder Informationen bereitstellen möchten, die für den Geschäftsprozess Ihres Unternehmens relevant sind, wählen Sie **Alle**aus.

Domäne

Wenn Ihre Organisation Domain Separation verwendet und Hilfeinhalte anpasst, geben Sie die Domäne an, für die der Inhalt gilt.

ServiceNow Hilfe

Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, zeigt dieses Feld ein Basissystemthema an. Sie können ein Basissystemthema nicht bearbeiten, aber Sie können eine Kopie erstellen, um anwenderdefinierte Inhalte hinzuzufügen.

Inhalt

Sie können die Formatierungstools verwenden, um den Inhalt zu formatieren. In der folgenden Liste werden die Einschränkungen beschrieben.

- Sie können keine Bilder in eingebettete Hilfeinhalte einfügen.
- Zum Einbetten von Videos müssen Sie die Videoinformationen in der Quellcodeansicht <**<>**> codieren. Videoinhalte von YouTube und Vimeo werden unterstützt.
- Um einen Link zu zugehörigen Informationen hinzuzufügen, müssen Sie eine vollständige URL und keine relative URL verwenden.
- Es empfiehlt sich, das Texthervorhebungstool nicht zu verwenden, da die Farbe den Text je nach ausgewähltem Design unlesbar machen kann.
- Alle an der eingebetteten Hilfe vorgenommenen Änderungen werden nicht automatisch in einer anderen Instanz bereitgestellt.
- Änderungen an der eingebetteten Hilfetabelle werden in Update-Sätzen nicht erfasst; update_sync=false wird absichtlich festgelegt.

Verwenden Sie Qualifizierer in Eingebettete Hilfe

Der Administrator der eingebetteten Hilfe kann Qualifizierer verwenden, um den Inhalt einer allgemeinen Seite in der Instanz anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: eingebettet_help_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Seite `home.do` wird für jedes Homepage-Modul und für viele Dashboard-Module geöffnet. Die angegebenen Abfrageparameter in der URL definieren, welche Homepage geöffnet werden soll.

Stellen Sie sich vor, Ihre Organisation möchte bestimmte Anweisungen für die SLA-Homepage bereitstellen. Sie können anwenderdefinierte eingebettete Hilfeinhalte schreiben und einen

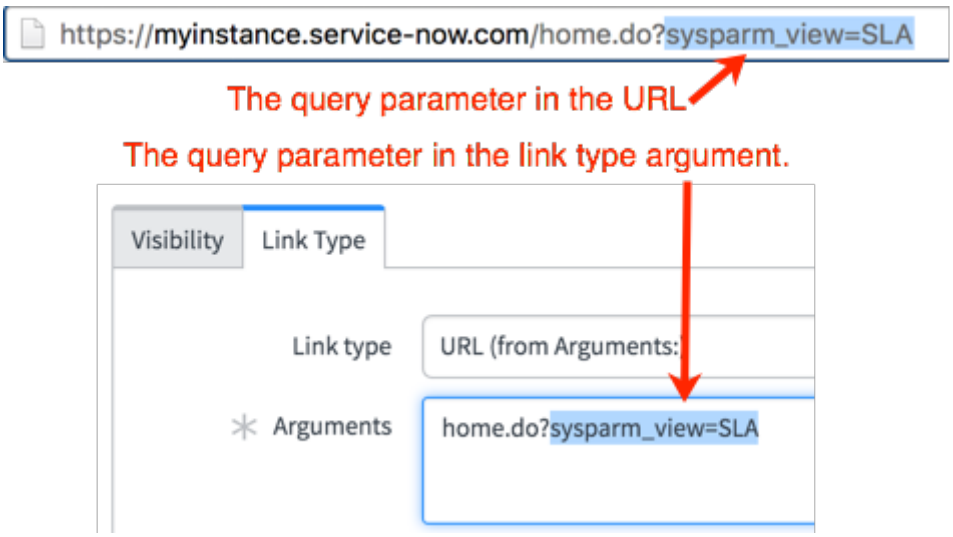
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Qualifizierer verwenden, um dieses Ziel zu erreichen. Erstellen Sie den Qualifizierer, und ordnen Sie ihn dann dem anwenderdefinierten eingebetteten Hilfeinhalt zu, den Sie schreiben.

Prozedur

1. Um die Informationen für den Qualifizierer zu erhalten, öffnen Sie das Modul in einem neuen Browserfenster, und kopieren Sie den Abfrageparameter.

   Beachten Sie, dass der Abfrageparameter Unterstriche zwischen Wörtern anstelle von Bindestrichen oder Bindestrichen verwendet.



   Sie können den Abfrageparameter auch im Feld **Argumente** des Modullinktyps auswählen. Um den Linktyp des Moduls anzuzeigen, klicken Sie im Anwendungsnavigator neben dem Modul auf das Bleistiftsymbol und dann auf die Registerkarte **Linktyp**.

2. Navigieren zu **Eingebettete Hilfe** > **Hilfe-Qualifizierer**und klicken Sie dann auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Qualifiziererformular der eingebetteten Hilfe

Feld	Beschreibung
Pfad	Rufen Sie die Seite auf, um den eingebetteten Hilfeinhalt anzuzeigen. `.do`nicht einschließen. Für die SLA-Homepage geben Sie beispielsweise `home`ein.
Abfrageparameter	Geben Sie die Abfrageparameter oder das Linkargument im Format `id=query_parameters`ein. ⚠ **Warnung:** Wenn der Abfrageparameter mehr als ein Wort enthält, verwenden Sie Unterstriche zwischen Wörtern anstelle von Bindestrichen oder Bindestrichen. Wenn Sie Bindestriche oder Bindestriche verwenden, verwendet das System nur das erste Wort im Parameter und ignoriert den Rest.
Fragment	# eingeben<string> am Ende der URL. Dies ist selten in der URL einer Seite in der Instanz zu finden. Wenn Sie anwenderdefinierte Hilfe für eine Seite wünschen, die mit #endet<string> , platzieren Sie ihn in diesem Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Es hat sich bewährt, mindestens einen Abfrageparameter einzubeziehen. Andernfalls wird die anwenderdefinierte Hilfe für jede `home.do` -Seite angezeigt. Sie können entweder den Abfrageparameter, das Fragment oder beides verwenden.
Qualifizierer	Geben Sie den zu verwendenden Qualifizierer ein, z. B. `sla_homepage`. Zeichnen Sie den Qualifizierer auf, der im Inhaltsdatensatz der eingebetteten Hilfe verwendet werden soll. **Warnung:** Wenn der Abfrageparameter mehr als ein Wort enthält, verwenden Sie Unterstriche zwischen Wörtern anstelle von Bindestrichen oder Bindestrichen. Wenn Sie Bindestriche oder Bindestriche verwenden, verwendet das System nur das erste Wort im Parameter und ignoriert den Rest.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Führen Sie die Schritte in Fügen Sie anwenderdefinierten Eingebettete Hilfe -Inhalt hinzu aus, um den Inhalt zu erstellen, und fügen Sie die folgenden Informationen hinzu.
   - **Name** und **Seite**: Die Seite, für die Sie den Qualifizierer erstellt haben, z. B. **Homepage**.
   - **Qualifizierer**: Der von Ihnen eingegebene Qualifizierer, z. B. **sla_homepage**.

   Hinweis: Sie können auch ein vorhandenes eingebettetes Hilfethema kopieren und den Qualifizierer in den kopierten Datensatz eingeben.
6. Testen Sie den Qualifizierer, indem Sie die Seite öffnen, für die Sie den Inhalt hinzugefügt haben, und dann den Hilfebereich öffnen.

   Hinweis: Wenn Sie dem eingebetteten Hilfeinhalt eine Rolle hinzugefügt haben, vergewissern Sie sich, dass Sie als Benutzer mit dieser Rolle angemeldet sind, oder nehmen Sie die Identität eines Benutzers mit dieser Rolle an.

Eingebettete Hilfe Rollen

Der eingebettete Hilfeinhalt kann auf Benutzer mit einer bestimmten Rolle ausgerichtet werden, die auf die UI-Seite zugreifen. Alle Rollen, die die Rolle enthalten, sehen den Inhalt auch, es sei denn, für dieselbe Seite ist ein anderes Thema für ihre Rolle vorhanden.

Wenn Sie beispielsweise eingebettete Hilfeinhalte für die Rolle itil hinzufügen, die Ihren Geschäftsprozess für die Eingabe von Incidents beschreiben, sieht die Rolle itil_admin den Inhalt ebenfalls. Wenn Sie ein anderes Thema mit der Rolle itil_admin schreiben, sieht itil_admin diesen Inhalt anstelle des Inhalts von itil.

Priorität der eingebetteten Hilferolle

Die Priorität der eingebetteten Hilferolle wird in der Tabelle „Priorität der eingebetteten Hilferolle“ [sys_embedded_help_role] gespeichert. Jeder Rolle wird basierend auf dem Rollennamen in der Tabelle „Rollen“ [sys_user_role] eine Nummer für die standardmäßige Prioritätsreihenfolge zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßige Reihenfolgenummern der Priorität der eingebetteten Hilfe

Auftragsnummer	Rollenname
10	Administrator Beispiele: admin, chat_admin, pa_admin, Umfrage_admin Ausnahme: itil_admin
100	manager oder itil_admin Beispiele: itil_admin, catalog_manager, content_manager, sla_manager
300	itil (nur)
1000	Alle anderen Rollen oder keine Rolle (ESS-Benutzer) Beispiele: approver_user, financial_management_user, personalize_form, template_editor

Die Priorität wird von der niedrigsten zur höchsten Zahl ausgeführt. Dies bedeutet, dass eingebettete Hilfeinhalte ohne Rolle nur angezeigt werden, wenn für die UI-Seite und die Rolle des Anwenders kein anderer Inhalt verfügbar ist. Alle Inhalte des Basissystems sind auf eine Rolle ausgerichtet, es sei denn, die Inhalte sind für alle Benutzer, einschließlich ESS-Benutzer, vorgesehen. Wenn Sie eine Rolle hinzufügen, z. B. eine Rolle für eine anwenderdefinierte Anwendung, wird sie automatisch der Tabelle „Priorität für eingebettete Hilferolle“ [sys_embedded_help_role] mit der entsprechenden Standardreihenfolge hinzugefügt. Sie können die Prioritätsreihenfolge nach Bedarf ändern.

Wenn eine Seite unterschiedliche Hilfeinhalte für verschiedene Rollen erfordert, müssen separate Themen hinzugefügt werden. Beispielsweise können Benutzer mit jeder Rolle auf die Seite „`incident.do`“ zugreifen, und sie wird mit einer Ansicht geöffnet, die für ihre Rolle geeignet ist.

In der folgenden Liste wird beschrieben, wie Inhalte für verschiedene Rollen als Ziel für das Incident-Formular festgelegt werden können.

Administrator
: Stellt Informationen und Links bereit, die bei der Konfiguration des Incident-Formulars helfen.

itil_admin
: Beschreibt, wie der Fortschritt des incident überwacht wird.

ITIL
: Beschreibt, wie ein Incident bearbeitet wird.

Keine Rolle
: Erklärt, was der Benutzer in der Selfservice-Ansicht des Incident-Formulars überprüfen und ändern kann.

Ändern Sie die Priorität der eingebetteten Hilferolle

Sie können die standardmäßige Prioritätsreihenfolge ändern, die einer Rolle in der Tabelle „Priorität Rolle der eingebetteten Hilfe“ [sys_embedded_help_role] zugewiesen ist. Die Prioritätsreihenfolge bestimmt basierend auf den zugewiesenen Rollen, auf welche eingebetteten Hilfeinhalte ein Benutzer auf einer UI-Seite zugreift.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: eingebettet_help_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Rolle hinzufügen, z. B. eine Rolle für eine anwenderdefinierte Anwendung, wird sie automatisch der Tabelle „Priorität für eingebettete Hilferolle“ [sys_embedded_help_role] mit der entsprechenden Standardreihenfolge hinzugefügt. Sie können die Rollenpriorität ändern und gegebenenfalls Prioritätszahlen zwischen den Standardprioritätszahlen hinzufügen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Eingebettete Hilfe** > **Rollenpriorität** und suchen Sie die Rolle, um die Priorität zu ändern.
2. Doppelklicken Sie auf den Wert in der **Spalte** Reihenfolge, um den Listeneditor zu öffnen.
3. Geben Sie die neue Prioritätsreihenfolgenummer ein, und klicken Sie auf das grüne Häkchen, um sie zu speichern.

Eingebettete Hilfe Internationalisierung

Die Internationalisierung der eingebetteten Hilfe bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre eingebetteten Hilfeinhalte in einer Vielzahl von Sprachen zu lokalisieren, um den globalen Anwenderanforderungen gerecht zu werden. Sie können Ihre eingebetteten Hilfeinhalte in einer Sprache Ihrer Wahl verfassen und entscheiden, welche Sprachen angezeigt werden sollen.

Vorhandene Datensätze mit eingebetteten Hilfeinhalten sind standardmäßig in englischer Sprache geschrieben. Sie können den Inhalt der eingebetteten Hilfe in Englisch, die mit dem Basissystem bereitgestellt wird, in andere Sprachen übersetzen, um Ihre Anforderungen zu erfüllen. Sie können auch anwenderdefinierte eingebettete Hilfeinhalte in der Sprache Ihrer Wahl erstellen.

Informationen zu lokalisierten eingebetteten Hilfeinhalten

Um eingebettete Hilfeinhalte aus dem Englischen in eine andere Sprache zu übersetzen oder eingebettete Hilfeinhalte in einer anderen Sprache als Englisch zu erstellen, muss Ihre Arbeitssitzung für die Sprache konfiguriert sein, in der Sie schreiben möchten. Sie müssen beispielsweise in einer Französischsitzung arbeiten, wenn Sie eingebettete Hilfeinhalte auf Französisch schreiben möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungseinstellungen .

Konfigurieren Sie eingebettete Hilfeinhalte so, dass sie in der Sprache Ihrer Wahl angezeigt werden, indem Sie in der Tabelle „Warteschlange für eingebettete Hilfe“ [sys_embedded_help_queue] auf das Feld **Sprache** zugreifen. Abhängig von den in Ihrer Instanz aktivierten Fremdsprachenübersetzungen können Sie auswählen, in welcher Sprache der eingebettete Hilfeinhalt angezeigt werden soll.

Wenn eingebettete Hilfeinhalte in einer bestimmten Sprache verfügbar sind und Anwender in einer Instanz mit dieser Sprache arbeiten, wird ihnen die verfügbare eingebettete Hilfe in der gewünschten Sprache angezeigt.

Arbeiten mit lokalisierten Inhalten der eingebetteten Hilfe

Wenn ein Benutzer einen eingebetteten Hilfedatensatz anfordert, wird der zugehörige eingebettete Hilfewarteschlangen-Datensatz entsprechend gefüllt, und die im Datensatz der eingebetteten Hilfewarteschlange angegebene Sprache wird auf die Sprache der aktuellen Sitzung festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eingebettete Hilfeinhalte in der Sitzungssprache eines Anwenders verfügbar sind, werden Inhalte in derselben Sprache angezeigt. Wenn der eingebettete Hilfeinhalt in der Sitzungssprache des Anwenders nicht verfügbar ist, wird Englisch angezeigt. Wenn Sie jedoch in einer nicht englischsprachigen Sitzung keine englischsprachigen Inhalte sehen möchten, können Sie sys_property auf False (Standardeinstellung ist true) konfigurieren.

Priorisierung von Inhalten der eingebetteten Hilfe

Das Anzeigen von eingebetteten Hilfeinhalten in der Sitzungssprache des Anwenders hat Vorrang vor allen anderen Mechanismen, z. B. Rolle, Angabe, ob der Inhalt vom Anwender erstellt wurde, und aktuelle Inhaltsversion.

Wenn sich ein Benutzer in einer nicht englischsprachigen Arbeitssitzung befindet, ist die Priorität für die Anzeige von eingebetteten Hilfeinhalten wie folgt:

1. Falls verfügbar, werden Inhalte in der Sprache der Arbeitssitzung (außer Englisch) angezeigt.
2. Vom Anwender erstellte Inhalte werden angezeigt, wenn der Sprachinhalt der Arbeitssitzung nicht verfügbar ist.
3. Versionsbezogene Inhalte werden angezeigt, wenn die Sprache der Arbeitssitzung und vom Benutzer erstellte Inhalte nicht verfügbar sind.

Wenn sich beispielsweise ein Administratorbenutzer in einer Französisch-Arbeitssitzung befindet und eingebettete Hilfeinhalte anfordert, für die Administratorrolle jedoch keine Französisch-Inhalte verfügbar sind, wird (falls verfügbar) der Inhalt in derselben Sprache für eine niedrigere Rolle angezeigt.

Wenn für die Französisch-Administratorrolle keine eingebetteten Hilfeinhalte, dafür aber Inhalte für die Französisch-ITIL-Rolle und die Englisch-Administratorrolle vorhanden sind, hat die Französisch-ITIL-Rolle Vorrang vor der Englischsprachigen Administratorrolle. Der französischsprachige Inhalt wird auf der Ebene der itil-Rolle angezeigt.

Erstellen Sie eine eingebettete internationale Hilfe

Übersetzen Sie bereitgestellte eingebettete Englisch-Hilfeinhalte in andere Sprachen, oder erstellen Sie anwenderdefinierte eingebettete Hilfeinhalte in der Sprache Ihrer Wahl.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: eingebettet_help_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Inhaltsdatensätze der eingebetteten Hilfe sind standardmäßig in englischer Sprache. Um einen nicht englischsprachigen eingebetteten Hilfeinhaltsdatensatz zu erstellen, muss zuerst ein englischsprachiger Inhaltsdatensatz in der Tabelle „Eingebettete Hilfe“ [sys_embedded_help_content] vorhanden sein. Der eingebettete Hilfeinhaltsdatensatz in englischer Sprache ist allen anderen eingebetteten Hilfeinhaltsdatensätzen in einer anderen Sprache übergeordnet. Sobald Sie einen nicht englischsprachigen eingebetteten Hilfeinhaltsdatensatz erstellt haben, wird er in der Tabelle „Übersetzte Texte“ [sys_translated_text] angezeigt.
Um bereitgestellte englische Inhalte in eine andere Sprache zu übersetzen, erstellen Sie eine Kopie des englischsprachigen Inhaltsdatensatzes, und speichern Sie den bearbeiteten, nicht englischsprachigen Kopierdatensatz. Der neue Datensatz wird in der Tabelle „Übersetzte Texte“ [sys_translated_text] gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte eingebettete Hilfe aus einer Kopie hinzufügen, um verfügbare eingebettete Hilfeinhalte zu übersetzen.

Um einen anwenderdefinierten eingebetteten Hilfeinhaltsdatensatz in einer anderen Sprache als Englisch zu erstellen, muss Ihre Arbeitsinstanz für dieselbe Sprache konfiguriert sein, in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie schreiben möchten. Sie erstellen anwenderdefinierte eingebettete Hilfeinhalte in einer anderen Sprache als Englisch, wenn englische eingebettete Hilfeinhalte nicht zum Kopieren verfügbar sind.

Nachdem Sie einen nicht englischsprachigen eingebetteten Hilfeinhaltsdatensatz erstellt haben, müssen Sie den gleichen Inhaltsdatensatz in englischer Sprache erstellen und in der Tabelle „Eingebettete Hilfe“ [sys_embedded_help_content] speichern. Der eingebettete englische Hilfeinhaltsdatensatz ist allen anderen Sprachen übergeordnet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Eingebettete Hilfe** > **Hilfeinhalt**.
2. Öffnen Sie das eingebettete Hilfethema, um es zu kopieren.
   Sie können ein eingebettetes Hilfethema auch öffnen, indem Sie im Menü im eingebetteten Hilfebereich **Hilfeartikel bearbeiten** auswählen.
3. Aktualisieren Sie die Felder entsprechend.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des eingebetteten Hilfethemas.
Seite	Die UI-Seite, der dieses Thema entspricht. Normalerweise ändern Sie den Seitennamen nicht.
Modifikator	◦ **Normaler** Inhalt wird für jeden Benutzer mit der entsprechenden Rolle angezeigt, der zur Seite navigiert. ◦ **Setup-** Inhalte werden angezeigt, wenn über einen Link im geführten Setup auf die Seite zugegriffen wird.
Rolle	Die Rolle, für die das Thema geschrieben wurde. Benutzer, die der Rolle zugewiesen sind, sehen den Inhalt, wenn sie zur zugehörigen UI-Seite navigieren. Alle Rollen, die die Rolle enthalten, sehen den Inhalt auch, es sei denn, für dieselbe Seite ist ein anderes Thema für ihre Rolle vorhanden. Weitere Informationen finden Sie unter Eingebettete Hilfe Rollen
Aktiv	Gibt an, ob dieser Inhalt für die UI-Seite angezeigt wird. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass der Inhalt verfügbar ist.
Produkt	**„Unternehmen“** ist der Standard und darf nicht geändert werden.
Qualifizierer	Der Qualifizierer, der anwenderdefinierte eingebettete Hilfe für eine allgemeine UI-Seite bereitstellt. Beispielsweise wird die Seite `home.do` für jedes Homepage-Modul und für viele Dashboard-Module geöffnet. Erstellen Sie den Qualifizierer, bevor Sie ihn in diesen eingebetteten Hilfedatensatz eingeben.
Version	Die Version, für die dieses Thema geeignet ist. Wenn Sie den Inhalt für eine anwenderdefinierte Anwendung bearbeiten oder Informationen bereitstellen möchten, die für den Geschäftsprozess Ihres Unternehmens relevant sind, wählen Sie **Alle**aus.
Letzte Synchronisierung	Der letzte Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem das CDN auf aktualisierten Inhalt überprüft wurde. Wenn ein Anwender auf diese UI-Seite zugreift, bestimmt die Plattform, ob Datum und Uhrzeit der letzten Synchronisierung mehr als 15 Tage zurückliegen. Wenn dies der Fall ist,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	wird das CDN auf aktualisierte Inhalte überprüft, und das Datum wird aktualisiert. **Hinweis:** Der Administrator kann die Dauer der letzten Synchronisierung in den Systemeigenschaften ändern.
Reihenfolge	Die Reihenfolge wird standardmäßig basierend auf der Rolle festgelegt und bestimmt, welche Inhalte angezeigt werden, wenn dem Benutzer eine Rolle zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eingebettete Hilfe Rollen.
Domäne	Geben Sie ggf. die Domäne an, für die dieser Inhalt verwendet wird. Dieses Feld wird im Formular angezeigt, wenn der Administrator das Formular so konfiguriert hat, dass es angezeigt wird.

4. Aktualisieren Sie im Feld **Inhalt** den Text nach Bedarf mit den HTML-Formatierungstools. Wenn Sie einen Link hinzufügen, geben Sie die vollständige URL der Webseite ein. Es empfiehlt sich, **Neues Fenster (_blank)** als **Ziel**auszuwählen.

   Hinweis: Fügen Sie einem eingebetteten Hilfethema keine Bilder hinzu. Bilder werden aus dem Inhaltsabschnitt entfernt, wenn der Datensatz gespeichert wird.

   Informationen zum Hinzufügen eines eingebetteten Videos finden Sie unter Bettet Videoinhalte in Hilfethemen ein.

5. Wahlweise: Um eine weitere Zeile unter Tabellen, Videos oder zugehörigen Links hinzuzufügen, klicken Sie auf das New-Line-Symbol (**einzuschränken**).
6. Klicken Sie im Header des Formulars **auf Kopieren**.
   Das bearbeitete Thema wird gespeichert, und die Liste wird erneut angezeigt. Das Kontrollkästchen **ServiceNow-Hilfe** ist im gespeicherten Thema deaktiviert.

Fügen Sie anwenderdefinierte Eingebettete Hilfe aus einer Kopie hinzu

Um die eingebettete Hilfe für Ihre Organisation anzupassen, können Sie ein Thema im Basissystem bearbeiten und als Kopie speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: eingebettet_help_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In Basissystemthemen ist das schreibgeschützte Kontrollkästchen **ServiceNow-Hilfe** aktiviert. Wenn Sie eine Kopie erstellen, wird das Kontrollkästchen **ServiceNow-Hilfe** deaktiviert, sodass Sie den Inhalt ändern können.

Wenn ein Benutzer zu einer UI-Seite navigiert, für die anwenderdefinierte Inhalte vorhanden sind, wird der anwenderdefinierte Inhalt anstelle des Basissysteminhalts angezeigt.

Hinweis: Eingebettete Hilfedatensätze werden auch verwendet, um Inhalte für Hilfe-Center in einem konfigurierbarer Arbeitsbereichzu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Hilfe-Center -Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereiche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Eingebettete Hilfe** > **Hilfeinhalt**.
2. Öffnen Sie das eingebettete Hilfethema, um es zu kopieren.
   Sie können ein eingebettetes Hilfethema auch öffnen, indem Sie im Menü im eingebetteten Hilfebereich **Hilfeartikel bearbeiten** auswählen.
3. Aktualisieren Sie die Felder entsprechend.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des eingebetteten Hilfethemas.
Seite	Die UI-Seite, der dieses Thema entspricht. Normalerweise ändern Sie den Seitennamen nicht. **Hinweis:** Wenn Sie den eingebetteten Hilfedatensatz zur Anzeige im Hilfe-Centerverwenden, geben Sie wie in Erstellen Sie Hilfe-Center -Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereichebeschrieben den gleichen Wert in die Felder Name und Seite ein und ersetzen Sie dabei Leerzeichen durch Unterstriche im Feld Seite.
Modus	◦ **Normaler** Inhalt wird für jeden Benutzer mit der entsprechenden Rolle angezeigt, der zur Seite navigiert. ◦ **Setup-** Inhalte werden angezeigt, wenn über einen Link im geführten Setup auf die Seite zugegriffen wird.
Rolle	Die Rolle, für die das Thema geschrieben wurde. Benutzer, die der Rolle zugewiesen sind, sehen den Inhalt, wenn sie zur zugehörigen UI-Seite navigieren. Alle Rollen, die die Rolle enthalten, sehen den Inhalt auch, es sei denn, für dieselbe Seite ist ein anderes Thema für ihre Rolle vorhanden. Weitere Informationen finden Sie unter Eingebettete Hilfe Rollen
Aktiv	Gibt an, ob dieser Inhalt für die UI-Seite angezeigt wird. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass der Inhalt verfügbar ist.
Produkt	**„Unternehmen“** ist der Standard und darf nicht geändert werden.
Qualifizierer	Der Qualifizierer, der anwenderdefinierte eingebettete Hilfe für eine allgemeine UI-Seite bereitstellt. Beispielsweise wird die Seite `home.do` für jedes Homepage-Modul und für viele Dashboard-Module geöffnet. Erstellen Sie den Qualifizierer, bevor Sie ihn in diesen eingebetteten Hilfedatensatz eingeben.
Version	Die Version, für die dieses Thema geeignet ist. Wenn Sie den Inhalt für eine anwenderdefinierte Anwendung bearbeiten oder Informationen bereitstellen möchten, die für den Geschäftsprozess Ihres Unternehmens relevant sind, wählen Sie **Alle**aus.
Letzte Synchronisierung	Der letzte Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem das CDN auf aktualisierten Inhalt überprüft wurde. Wenn ein Anwender auf diese UI-Seite zugreift, bestimmt die Plattform, ob Datum und Uhrzeit der letzten Synchronisierung mehr als 15 Tage zurückliegen. Wenn dies der Fall ist,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	wird das CDN auf aktualisierte Inhalte überprüft, und das Datum wird aktualisiert. **Hinweis:** Der Administrator kann die Dauer der letzten Synchronisierung in den Systemeigenschaften ändern.
Reihenfolge	Die Reihenfolge wird standardmäßig basierend auf der Rolle festgelegt und bestimmt, welche Inhalte angezeigt werden, wenn dem Benutzer eine Rolle zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eingebettete Hilfe Rollen.
Domäne	Geben Sie ggf. die Domäne an, für die dieser Inhalt verwendet wird. Dieses Feld wird im Formular angezeigt, wenn der Administrator das Formular so konfiguriert hat, dass es angezeigt wird.

4. Aktualisieren Sie im Feld **Inhalt** den Text nach Bedarf mit den HTML-Formatierungstools. Wenn Sie einen Link hinzufügen, geben Sie die vollständige URL der Webseite ein. Es empfiehlt sich, **Neues Fenster (_blank)** als **Ziel**auszuwählen.

   Hinweis: Fügen Sie einem eingebetteten Hilfethema keine Bilder hinzu. Bilder werden aus dem Inhaltsabschnitt entfernt, wenn der Datensatz gespeichert wird.

   Informationen zum Hinzufügen eines eingebetteten Videos finden Sie unter Bettet Videoinhalte in Hilfethemen ein.

5. Wahlweise: Um eine weitere Zeile unter Tabellen, Videos oder zugehörigen Links hinzuzufügen, klicken Sie auf das New-Line-Symbol (**einzuschränken**).
6. Klicken Sie im Header des Formulars **auf Kopieren**.
   Das bearbeitete Thema wird gespeichert, und die Liste wird erneut angezeigt. Das Kontrollkästchen **ServiceNow-Hilfe** ist im gespeicherten Thema deaktiviert.

Fügen Sie anwenderdefinierten Eingebettete Hilfe -Inhalt hinzu

Sie können ein neues anwenderdefiniertes eingebettetes Hilfethema erstellen, z. B. wenn Sie eine anwenderdefinierte Anwendung haben und Benutzern Hilfe bereitstellen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: eingebettet_help_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Inhalte für Ihre Anwender schreiben, beachten Sie die folgenden Einschränkungen.

- Sie können keine Bilder in eingebettete Hilfeinhalte einfügen.
- Zum Einbetten von Videos müssen Sie die Videoinformationen in der Quellcodeansicht <**<>**> codieren. Videoinhalte von YouTube und Vimeo werden unterstützt.
- Um einen Link zu zugehörigen Informationen hinzuzufügen, müssen Sie eine vollständige URL und keine relative URL verwenden.
- Es empfiehlt sich, das Texthervorhebungstool nicht zu verwenden, da die Farbe den Text je nach ausgewähltem Design unlesbar machen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Alle an der eingebetteten Hilfe vorgenommenen Änderungen werden nicht automatisch in einer anderen Instanz bereitgestellt.
- Änderungen an der eingebetteten Hilfetabelle werden in Update-Sätzen nicht erfasst; update_sync=false wird absichtlich festgelegt.

Hinweis: Eingebettete Hilfedatensätze werden auch verwendet, um Inhalte für Hilfe-Center in einem konfigurierbarer Arbeitsbereichzu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Hilfe-Center -Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereiche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Eingebettete Hilfe** > **Hilfeinhalt**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des eingebetteten Hilfethemas ein. Ein typischer Name ist der Titel der Seite, für die er gilt.
Seite	Rufen Sie die UI-Seite auf, für die dieser Inhalt Hilfe bereitstellt, ohne die Dateierweiterung „.do“. /nav_to.do?uri=%2Fsc_cat_item_list.do% **Hinweis:** Wenn Sie den eingebetteten Hilfedatensatz zur Anzeige im Hilfe-Centerverwenden, geben Sie wie in Erstellen Sie Hilfe-Center -Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereichebeschrieben den gleichen Wert in die Felder Name und Seite ein und ersetzen Sie dabei Leerzeichen durch Unterstriche im Feld Seite.
Modifikator	Wählen Sie den Modifikator aus, normalerweise **Normal**. ◦ **Normaler** Inhalt wird für jeden Benutzer mit der entsprechenden Rolle angezeigt, der zur Seite navigiert. ◦ **Setup-** Inhalte werden angezeigt, wenn über einen Link im geführten Setup auf die Seite zugegriffen wird.
Rolle	Wählen Sie die Rolle aus, für die das Thema geschrieben wurde. Alle Rollen, die die Rolle enthalten, sehen den Inhalt auch, es sei denn, für dieselbe Seite ist ein anderes Thema für ihre Rolle vorhanden. Weitere Informationen finden Sie unter Eingebettete Hilfe Rollen
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diesen Inhalt anzuzeigen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass der Inhalt verfügbar ist, z. B. damit jemand ihn überprüfen kann, bevor auf der UI-Seite darauf zugegriffen wird.
Produkt	**„Unternehmen“** ist der Standard und darf nicht geändert werden.
Qualifizierer	Der Qualifizierer, der anwenderdefinierte eingebettete Hilfe für eine allgemeine UI-Seite bereitstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispielsweise wird die Seite `home.do` für jedes Homepage-Modul und für viele Dashboard-Module geöffnet. Erstellen Sie den Qualifizierer, bevor Sie ihn in diesen eingebetteten Hilfedatensatz eingeben. **Hinweis:** Dynamische IDs werden in den Routenparametern für eingebettete Hilfequalifizierer unterstützt. Wenn Sie beispielsweise `$dynamic_value$` im Fragmentfeld hinzufügen, werden Ihre Inhalte für dieselbe URL verfügbar, auch wenn sich der Wert ändert. Dies kann passieren, wenn verschiedene Sprachen für dieselbe Seite ausgewählt werden.
Version	Wählen Sie eine Version aus, falls diese von der aktuellen Version Ihrer Instanz abweicht. Um Inhalte für eine anwenderdefinierte Anwendung oder Informationen bereitzustellen, die für den Geschäftsprozess Ihres Unternehmens relevant sind, wählen Sie **Alle**aus.
Reihenfolge	Ändern Sie bei Bedarf die Standardrolle. Die Reihenfolge wird basierend auf der ausgewählten Rolle standardmäßig verwendet. Weitere Informationen zu standardmäßigen Auftragsprioritätsnummern finden Sie unter Eingebettete Hilfe Rollen.
Domäne	Geben Sie ggf. die Domäne an, für die dieser Inhalt verwendet wird. Dieses Feld wird im Formular angezeigt, wenn der Administrator das Formular so konfiguriert hat, dass es angezeigt wird.

4. Geben Sie im Feld **Inhalt** den Text mit den HTML-Formatierungstools nach Bedarf ein. Wenn Sie einen Link hinzufügen, geben Sie die vollständige URL der Webseite ein. Es empfiehlt sich, **Neues Fenster (_blank)** als **Ziel**auszuwählen.

   Hinweis: Fügen Sie einem eingebetteten Hilfethema keine Bilder hinzu. Bilder werden aus dem Inhaltsabschnitt entfernt, wenn der Datensatz gespeichert wird.

   Informationen zum Hinzufügen eines eingebetteten Videos finden Sie unter Bettet Videoinhalte in Hilfethemen ein.

5. Wahlweise: Um eine weitere Zeile unter Tabellen, Videos oder zugehörigen Links hinzuzufügen, klicken Sie auf das New-Line-Symbol (**einzuschränken**).

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Bettet Videoinhalte in Hilfethemen ein

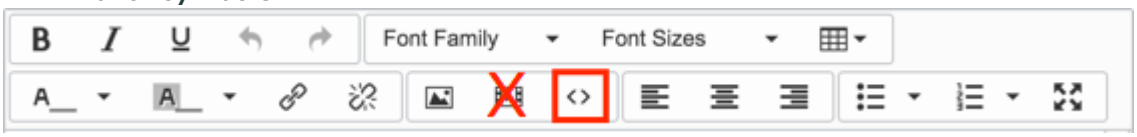
Sie können einen Link zu Videoinhalten in ein anwenderdefiniertes eingebettetes Hilfethema einbetten. YouTube- und Vimeo-Videoinhalte werden unterstützt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: eingebettet_help_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das Video nicht über das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten von Videos im HTML-Editor einbetten. Sie müssen den Quellcode eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HTML-Editor-Symbole



Der Administrator kann deaktivieren, dass Benutzer eingebettete Videos in Eingebettete Hilfe-Systemeigenschaftensehen können.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Einbettungscode für das Video zu erhalten.

   a. Navigieren Sie zum Speicherort des Videos auf YouTube oder Vimeo.

   b. Öffnen Sie die Option **Freigeben** für das Video.
   Bei YouTube wird der Text unter dem Video angezeigt. Klicken Sie in Vimeo auf das Freigabesymbol neben dem Video.

   c. Wählen Sie unter **Einbetten**den Code aus, und fügen Sie ihn in einen Texteditor ein.

   d. Ändern Sie den Code so, dass er in eine eingeschlossen wird und entfernen Sie Elemente, die auf der eingebetteten Hilfeinhaltsseite nicht gerendert werden.

   Example
   Hier ist beispielsweise der Einbettungscode für ein YouTube-Video. Der geänderte Code enthält auch einen Titel für das eingebettete Video, das in einem eingeschlossen ist <p> Tag.

```
<iframe width="560" height="315"
 src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"  frameborder="0"
 allowfullscreen></iframe>
```

   Nach der Änderung sieht der Code so aus.

```
<div class="video"><iframe
 src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
 allowfullscreen=""></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

   Der Vimeo-Einbettungscode weist weitere Attribute auf. Entfernen Sie sie, sodass sie wie im folgenden Beispiel aussehen. Beachten Sie den Unterschied zwischen YouTube und Vimeo für das Attribut *allowfullscreeen*.

```
<div class="video"><iframe
 src="https://player.vimeo.com/video/67392563" frameborder="0"
 allowfullscreen></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

Hinweis: Schließen Sie, wie in den Beispielen gezeigt, die Tags `<iframe>` und `<p>` in ein Tag `<div class="video">` ein. Wenn der Administrator die Eigenschaft zum Anzeigen von Videoinhalten deaktiviert, werden alle Inhalte innerhalb des Tags `<div class="video">` ausgeblendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Navigieren zu **Eingebettete Hilfe** > **Hilfeinhalt**, und öffnen Sie dann das anwenderdefinierte Hilfethema, um ein Video einzubetten.
3. Klicken Sie auf das Quellcodesymbol (**<>**).
4. Positionieren Sie den Cursor am Ende der Zeile über der Position des Videos.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, um zu einer leeren Zeile zu wechseln und den geänderten Einbettungscode einzugeben.
6. Klicken Sie auf **OK**und dann auf **Aktualisieren**.
7. Um zu testen, ob das Video angezeigt wird, öffnen Sie die Seite, auf der der soeben aktualisierte Inhalt angezeigt wird, und öffnen Sie dann den Hilfebereich.

Eingebettete Hilfe – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Systemeigenschaften, die Sie möglicherweise konfigurieren müssen, sowie grundlegende Informationen zu Domain Separation.

Eingebettete Hilfe-Systemeigenschaften

Die eingebettete Hilfe ist in Ihrer Instanz standardmäßig aktiv. Der Administrator kann die Systemeigenschaften ändern, um die Interaktion der Instanz mit der eingebetteten Hilfe zu ändern.

Der Administrator navigiert zu **Eingebettete Hilfe** > **Eigenschaften** um diese Eigenschaften zu ändern.

Systemeigenschaften der eingebetteten Hilfe

Name	Beschreibung
com.glide.embedded_help.auto_close	Schließt den Hilfebereich automatisch, wenn der Anwender **auf Tour starten** oder **Zurück zum geführten Setup**klickt. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr
com.glide.embedded_help.cdn_timeout	Dauer in Millisekunden, bei der ein Inhaltsabruf aus dem Content Delivery Network (CDN) abläuft. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2000
com.glide.embedded_help.aktiviert	Aktiviert das eingebettete Hilfe-Plugin für die Aktivierung. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr
com.glide.embedded_help.enable_video	Ermöglicht Anwendern das Anzeigen eingebetteter Videos in Hilfeinhalten. Der Administrator kann ein Video und eine Beschreibung einbetten. Wenn diese Eigenschaft jedoch auf **„false“**festgelegt ist,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften der eingebetteten Hilfe (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	werden das Video und die Beschreibung im Hilfebereich ausgeblendet. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr **Hinweis:** Wenn Sie Videoinhalte einbetten, schließen Sie den Code für die Videoeinbettung und die Beschreibung in ein `<div class="video">` -Tag ein. Wenn Sie die Eigenschaft deaktivieren, wird der Inhalt im Tag `<div class="video">` ausgeblendet, wenn der Inhalt angezeigt wird.
com.glide.embedded_help.sync	Ermöglicht der Instanz, im CDN nach aktualisierten Inhalten zu suchen, wenn ein Benutzer auf eine UI-Seite zugreift. Die Instanz gleicht das Datum der **letzten Synchronisierung** im Thema mit der angegebenen Häufigkeit ab, um zu bestimmen, ob im CDN nach aktualisierten Inhalten gesucht werden soll. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist („false“), wird der Inhalt der eingebetteten Hilfe nie mit CDN-Themenaktualisierungen synchronisiert.
com.glide.embedded_help.sync_frequency	Gibt an, wie viele Tage ab dem Datum der **letzten Synchronisierung** im Thema vergehen müssen, damit der eingebettete Hilfeprozess nach aktualisierten Inhalten im CDN suchen kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15
com.glide.embedded_help.sync_self_hosted	Gibt an, ob eine selbst gehostete Instanz Inhalte mit dem CDN synchronisiert. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch
com.glide.embedded_help.url	Listet den Speicherort auf, von dem die eingebettete Hilfe dynamisch abgerufen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften der eingebetteten Hilfe (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: variiert
com.glide.embedded_help.version	Gibt die Instanzversion an, für die Hilfe angezeigt wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Jakarta Wenn leer, wird die Hilfe für die Version angezeigt, die die Instanz derzeit ausführt.

Die folgende Systemeigenschaft ist verfügbar, wenn Sie zur Tabelle [sys_properties] navigieren.

Name	Beschreibung
com.glide.embedded_help.guided_setup.persist_actions	Aktiviert Aktionen des geführten Setups im eingebetteten Hilfebereich, die auf Status basieren, die auf allen Seiten angezeigt werden sollen. Ein Beispiel ist die Aktion **Als abgeschlossen markieren**. Das Standardverhalten („false“) dient zum Anzeigen von Aktionen nur auf der Startseite des geführten Setups. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch

Domänentrennung und Eingebettete Hilfe

Domänentrennung wird für Eingebettete Hilfe unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Das Ziel von Eingebettete Hilfebesteht darin, Ihren Anwendern zu ermöglichen, von Basissystem-Hilfethemen zu profitieren und eigene anwenderdefinierte Hilfethemen zu erstellen. Wenn in Ihrer Organisation Domain Separation verwendet wird, können Sie für jede Domäne eine anwenderdefinierte eingebettete Hilfe erstellen.

So funktioniert Domain Separation in Eingebettete Hilfe

Wenn in Ihrer Organisation Domain Separation verwendet wird, können Sie für jede Domäne eine anwenderdefinierte eingebettete Hilfe erstellen. Um Hilfeinhalte einer Domäne zuzuordnen, konfiguriert der Administrator das Formular „Hilfeinhalt“ so, dass das Feld **Domäne** aufgenommen wird. Wenn anwenderdefinierte Inhalte erstellt werden, wählt der Autor die Domäne aus, für die die Inhalte gelten.

Hinweis:

- Inhalte ohne angegebene Domäne befinden sich in der globalen Domäne.
- Wenn für einen Benutzer in einer Domäne kein domänenspezifischer Inhalt vorhanden ist, wird dem Benutzer der globale Hilfeinhalt angezeigt.
- Benutzer in der globalen Domäne sehen nur globale Hilfeinhalte. Ein Administrator, der domänenspezifische Hilfe testen möchte, muss die Identität eines Benutzers in dieser Domäne annehmen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

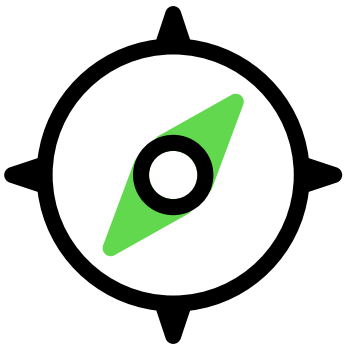
Hilfe-Center

Hilfe-Center ist das eingebettete Hilfeprodukt der nächsten Generation für konfigurierbare Arbeitsbereiche. Hilfe-Center bietet Benutzern auf einer UI-Seite gezielte Hilfeinhalte, basierend auf der Rolle des Benutzers.

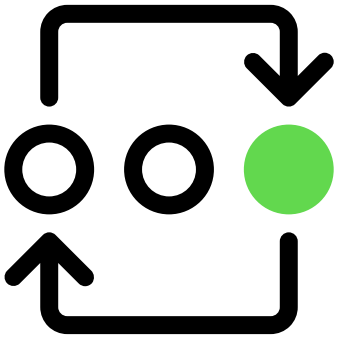
Hinweis: Hilfe-Center ist eine standardmäßig aktivierte Now Platform-Funktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte



Hilfe-Center erkunden



Mithilfe des Hilfe-Centers

Workarounds

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Hilfe-Centererkunden

Hilfe-Center stellt Benutzern die benötigten Informationen zur Verfügung und informiert sie über ihre Möglichkeiten, während sie einen konfigurierbaren Arbeitsbereich verwenden. Der Inhalt Hilfe-Center von wird in der rechten Sidebar angezeigt, wenn der Benutzer auf das Hilfesymbol klickt.

Übersicht überdas Hilfe-Center

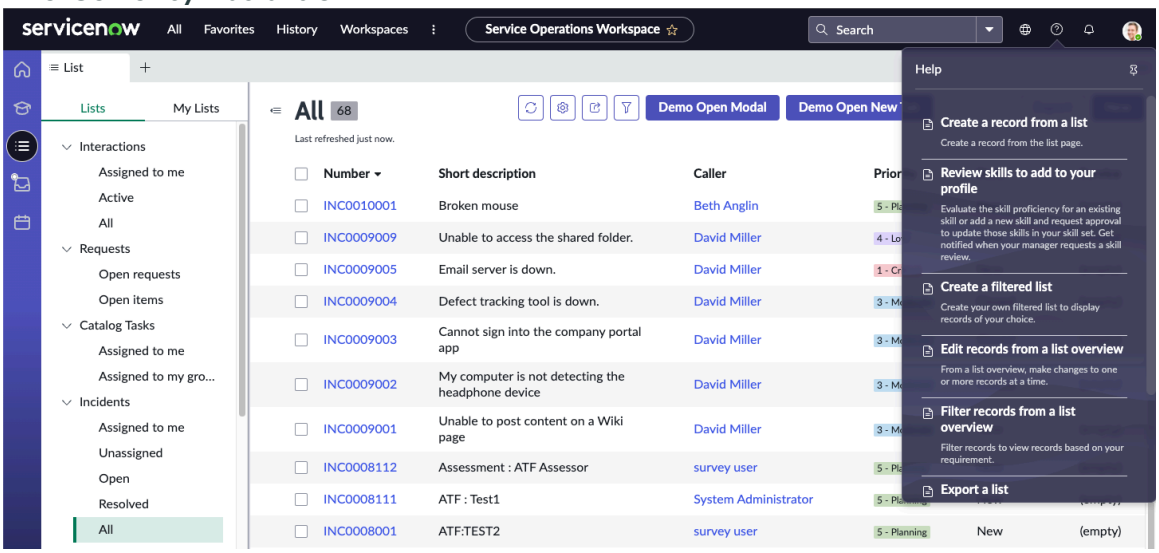
Hilfe-Center bietet Benutzern die benötigten Informationen und zeigt ihnen, was sie mit einem konfigurierbarer Arbeitsbereicherreichen können. Der Inhalt Hilfe-Center von wird in der rechten Sidebar angezeigt, wenn der Benutzer auf das Hilfesymbol klickt. Wenn für die aktuelle UI-Seite Inhalt Hilfe-Center vorhanden ist,, dann enthält das Hilfesymbol einen Indikator. Mehrere Hilfethemen für dieselbe Seite sind unter Hilfe-Centerverfügbar.

Ab diesem Release bietet der Bereich Hilfe-Center zusätzliche Akzeptanzfunktionen:

- Kann an den Hilfeheader angehängt und von diesem getrennt werden
- Ziehbar und größenverstellbar, wenn es vom Hilfe-Header getrennt wird
- Ziehbar und größenverstellbar mithilfe der Tastatur, um Barrierefreiheit zu unterstützen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

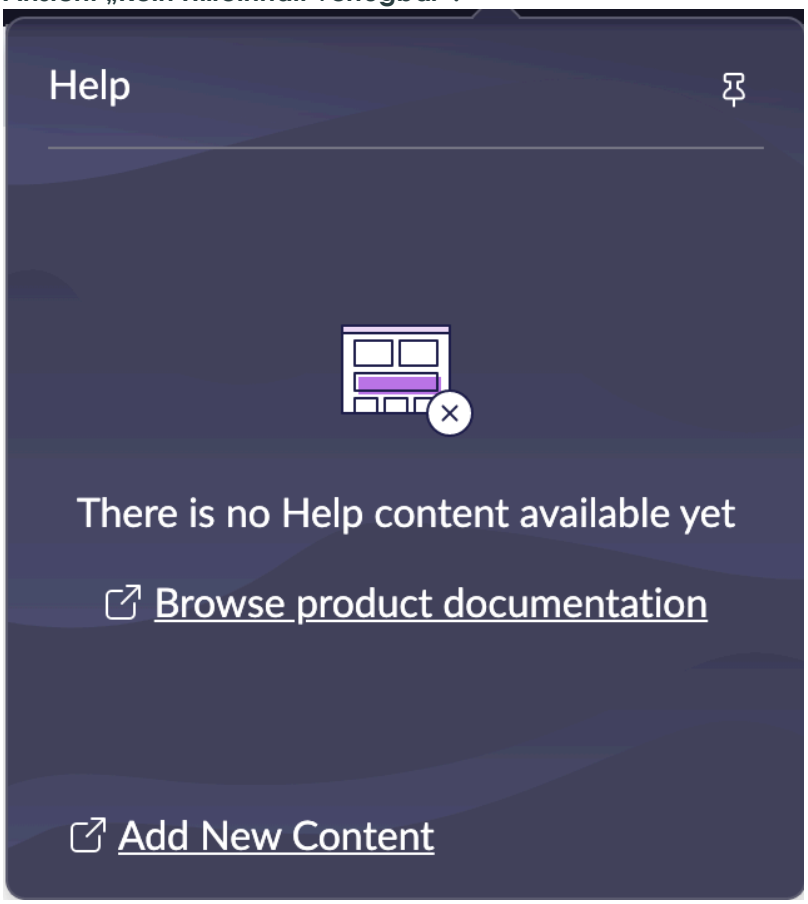
Hilfe-Center-Symbolansicht



Wenn für die aktuelle Seite kein Hilfeinhalt verfügbar ist, zeigt das Hilfesymbol den Indikator nicht an. Wenn der Benutzer auf das Hilfesymbol klickt, zeigt Hilfe-Center eine Meldung an, dass kein Hilfeinhalt vorhanden ist, und stellt stattdessen einen Link zum Durchsuchen der Produktdokumentation bereit.

Sie können mit dem Link zum Hinzufügen neuer Inhalte zu Hilfe-Center neue Inhalte hinzufügen (siehe Erstellen Sie Hilfe-Center -Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereiche) .

Ansicht „Kein Hilfeinhalt verfügbar“.



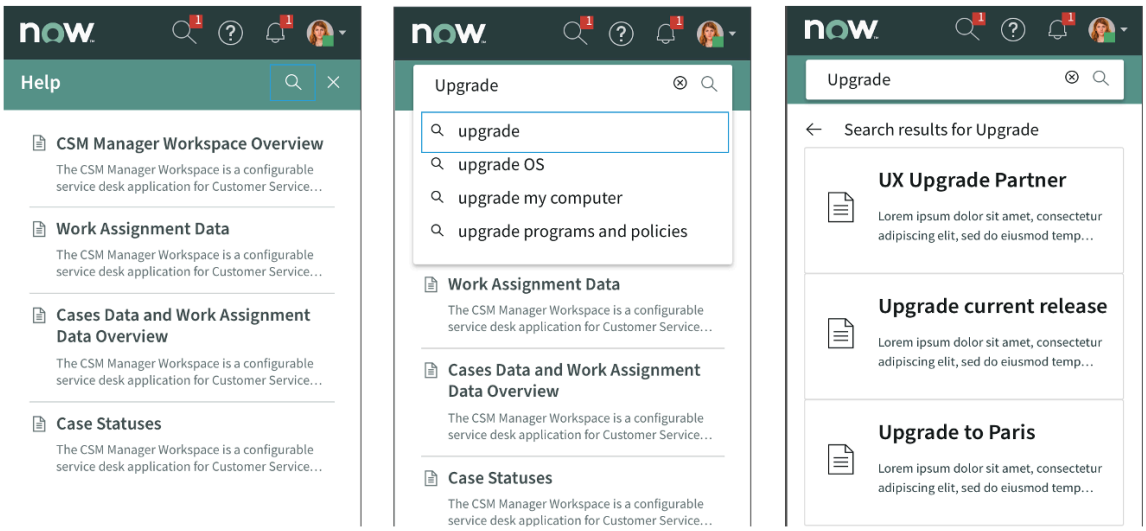
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche im Hilfebereich von App Engine Studio

KI-Suche erweitert die Unterstützung für die Suche im Hilfebereich nach Wissensartikeln und eingebetteten Hilfedokumenten. Nur für den Anwender relevante Inhalte werden basierend auf seiner Rolle angezeigt.

Hinweis: Diese Funktion ist vom Plugin KI-Suche abhängig. KI-Suche ist eine standardmäßig aktive Now Platform -Funktion.

KI-Suche im Hilfebereich von App Engine Studio



Hinweis: Die Suchergebnisse stammen aus Wissenstabellen und eingebetteten Hilfetabellen. Ergebnisse basieren auf dem Kontext, der für die Benutzer relevant ist.

Weitere Informationen zu KI-Suche finden Sie unter KI-Suche .

Mithilfe des Hilfe-Centers

Verwenden Sie das Hilfe-Center, um Hilfe-Center-Inhalte zu erstellen und Benutzern hilfreiche Informationen zu der Seite bereitzustellen, an der sie in einem Arbeitsbereich arbeiten. Der Inhalt des Hilfe-Centers wird in der rechten Sidebar angezeigt, wenn der Benutzer auf das Hilfesymbol klickt

Erstellen Sie Hilfe-Center-Inhalte

Um Help-Center-Inhalte zu erstellen, erstellen oder ändern Sie zwei Datensatztypen: Anleitungsdatensätze und Datensätze für eingebettete Hilfe. Mit dem Anleitungsdatensatz können Ihre Inhalte, die sich in einem eingebetteten Hilfedatensatz befinden, im Hilfe-Center angezeigt werden. In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie die Anzeige vorhandener eingebetteter Hilfeinhalte im Hilfe-Center aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Hilfe-Center -Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereiche.

Geben Sie Feedback an ServiceNow ab

Das Menü „Hilfe-Center“ enthält eine Option, mit der Sie ServiceNow Ihr Feedback zu Ihrer Erfahrung mit dem aktuellen Produkt übermitteln können. Jegliches Feedback wird geprüft und kann zur Verbesserung des Produkts verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Feedback an ServiceNow.

Erstellen Sie Hilfe-Center -Inhalte für konfigurierbare Arbeitsbereiche

Erstellen Sie Hilfe-Center -Inhalte, um Ihren Anwendern hilfreiche Informationen zu der Seite bereitzustellen, an der sie in einem konfigurierbarer Arbeitsbereicharbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erstellen oder bearbeiten Sie einen eingebetteten Hilfedatensatz, bevor Sie einen Anleitungsdatensatz erstellen, indem Sie die Schritte in Fügen Sie anwenderdefinierten Eingebettete Hilfe -Inhalt hinzu zum Erstellen neuer Inhalte oder in Fügen Sie anwenderdefinierte Eingebettete Hilfe aus einer Kopie hinzu zum Ändern vorhandener Inhalte ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Hilfe-Center -Inhalte zu erstellen, erstellen oder ändern Sie zwei Datensatztypen: Anleitungsdatensätze und Datensätze für eingebettete Hilfe. Mit dem Anleitungsdatensatz können Ihre Inhalte, die sich in einem eingebetteten Hilfedatensatz befinden, im Hilfe-Centerangezeigt werden. In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie die Anzeige vorhandener eingebetteter Hilfeinhalte in Hilfe-Centeraktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Seite konfigurierbarer Arbeitsbereich, für die Sie die Anleitung Hilfe-Center erstellen.
2. Kopieren Sie die Seiten-URL, oder notieren Sie sie sich, z. B.<instance name> `.service-now.com/now/sow/home`
3. Wählen Sie im Menü Zentrale Navigation das Symbol **„Hilfe anzeigen“** ( ), um Hilfe-Centerzu erweitern.
4. Scrollen Sie bis zum Ende von Hilfe-Center, und wählen Sie **Neuen Inhalt hinzufügen**aus. Eine neue Registerkarte mit dem Formular Anleitung wird angezeigt.
5. Füllen Sie die Felder im Formular Anleitung aus.

Formular „Leitfäden“

Feld	Beschreibung
Name	Der Titel Ihrer Anleitung, der im Hilfe-Centerangezeigt wird.
Typ	Wählen Sie **Eingebettete Hilfe**aus.
Rollen	Die Anwenderrollen, die erforderlich sind, um Ihre Anleitung anzuzeigen. **Hinweis:** Es werden Hilfeinhalte unterstützt, die nur für die von Ihnen gewählte Rolle relevant sind. Beispielsweise sehen Benutzer mit der Rolle ITIL nur Hilfe, die für die Rolle ITIL erstellt wurde. Zuvor wurde die gesamte Hilfe für alle Rollen angezeigt.
Anwendungsroute	Teil der URL für die Zielseite des Arbeitsbereichs, im Format `now/`<yourpagename> . Verweisen Sie auf die URL, die Sie sich zuvor notiert haben, und geben Sie diesen Teil der URL ein, z. B. `now/sow`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zum Identifizieren der Anwendungsroute anhand der URL finden Sie in den Beispielen im Anschluss an diese Schritte. Um alle Seiten des Arbeitsbereichs als Ziel festzulegen, verwenden Sie `sn_all`für die Felder „Anwendungsroute“ und „Kontext“.
Inhalt der eingebetteten Hilfe	Der Inhalt Ihrer Anleitung, der Anwendern im Hilfe-Centerangezeigt wird. Wählen Sie einen vorhandenen eingebetteten Hilfedatensatz aus, oder erstellen Sie einen neuen eingebetteten Hilfedatensatz, wie in Fügen Sie anwenderdefinierten Eingebettete Hilfe -Inhalt hinzubeschrieben.
Kontext	Ein Wert in der URL der Zielseite des Arbeitsbereichs, der unmittelbar auf die Anwendungsroute folgt. In `now/sow/home`lautet der Kontext beispielsweise `home`. Verweisen Sie auf die zuvor notierte URL, und geben Sie nur das Wort an, das unmittelbar auf den im Feld Anwendungsroute eingegebenen Wert folgt. Die Werte hängen vom Arbeitsbereich ab und können auch `Liste` und `Datensatz`enthalten. Weitere Informationen zum Identifizieren des Kontexts anhand der URL finden Sie in den Beispielen im Anschluss an diese Schritte. Um zielgerichtete Hilfeinhalte auf allen Seiten in einem bestimmten Arbeitsbereich zu erhalten, verwenden Sie die entsprechende Arbeitsbereich-Anwendungsroute, und geben Sie für das Kontextfeld `sn_all` ein.
Beschreibung	Die Beschreibung Ihrer Anleitung, die in Hilfe-Center als Kurzbeschreibung unter dem im Feld Name angegebenen Titel angezeigt wird.
Routenparameter	Eine erweiterte Konfiguration, um Anleitungen nur dann anzuzeigen, wenn Anwender bestimmte Listen oder Datensatztypen in Ihrem Arbeitsbereich anzeigen. Um eine Anleitung zu geben, wenn ein Anwender eine bestimmte Liste anzeigt,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	überprüfen Sie die URL, die Sie sich zuvor notiert haben, und suchen Sie nach der ID-Nummer der Liste, z. B. `list-id/d03d64feebd1301080de83402a5228f1`. Geben Sie dann Routenparameter im folgenden Format ein: `{"params": {"listId":"d03d64feebd1301080de83402a5228f1"}}`. Um eine Anleitung zu geben, wenn ein Anwender einen bestimmten Datensatztyp anzeigt, überprüfen Sie die zuvor notierte URL und suchen Sie nach dem Datensatznamen, z. B. `Datensatz/Problem`. Geben Sie dann Routenparameter im folgenden Format ein: `{"params":{"table":"problem"}}`. Um eine Anleitung zu geben, wenn ein Benutzer einen zugehörigen Datensatz (einen Datensatz, auf den von innerhalb eines anderen Datensatzes zugegriffen wird) anzeigt, suchen Sie in der URL nach dem zweiten Datensatznamen, z. B. `sub/record/incident`. Geben Sie dann Routenparameter im folgenden Format ein: `{"params":{"table":"incident"}}`. Weitere Informationen zum Identifizieren von Routenparametern über die URL finden Sie in den Beispielen im Anschluss an diese Schritte.
Anwendung	Der Umfang Ihrer Anwendung.
Status	Der Status Ihrer Anleitung. Wählen Sie **Veröffentlicht** aus, wenn die Anleitung zur Anzeige im Hilfe-Centerbereit ist.
Aktiv	Gibt an, dass die Anleitung aktiv ist. Stellen Sie sicher, dass diese Option aktiviert ist, wenn die Anleitung veröffentlicht wird.
Von ServiceNow erstellt	Gibt an, dass der Leitfaden von ServiceNow erstellt wurde. Reserviert nur für die Verwendung durch ServiceNow.
Version	Die aktuelle Familien-Release-Version zu Ihrer Information.

6. Wählen Sie **Absenden**.

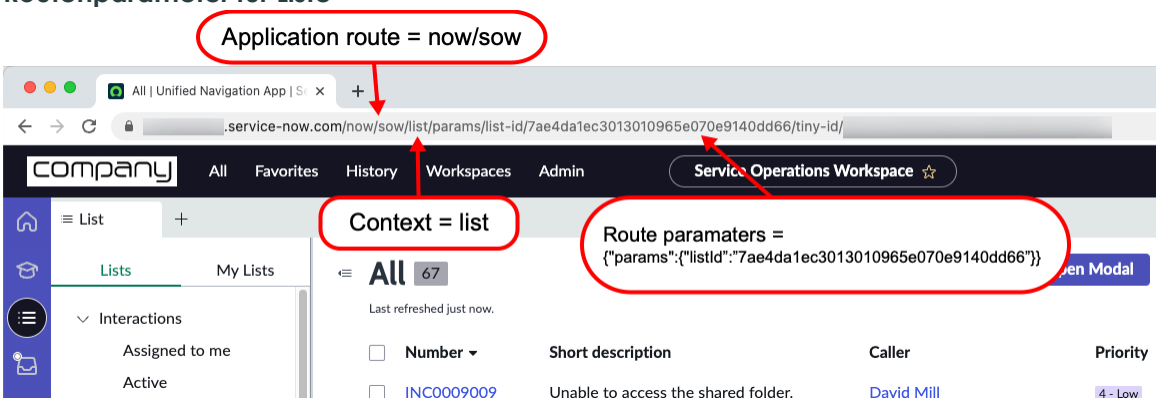
Example: Erstellen einer Anleitung für eine Liste in einem konfigurierbarer Arbeitsbereich

Um eine Anleitung zu geben, wenn ein Anwender eine bestimmte Liste anzeigt, überprüfen Sie die URL, und suchen Sie nach der Listen-ID-Nummer, z. B. `list-`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

`id/7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66`. Geben Sie dann Routenparameter im folgenden Format ein: `{"params":{"listId":"7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66"}}`.

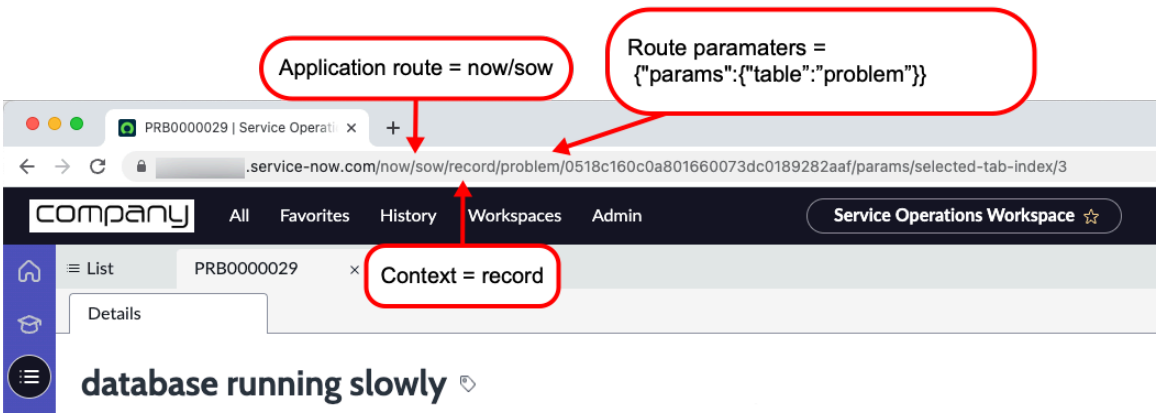
Routenparameter für Liste



Example: Erstellen einer Anleitung für einen Datensatz in einer konfigurierbarer Arbeitsbereich

Um eine Anleitung zu geben, wenn ein Benutzer einen bestimmten Datensatztyp anzeigt, überprüfen Sie die URL, und suchen Sie nach dem Datensatznamen, z. B. `Datensatz/Problem`. Geben Sie dann Routenparameter im folgenden Format ein: `{"params":{"table":"problem"}}`.

Datensatztyp des Routenparameters

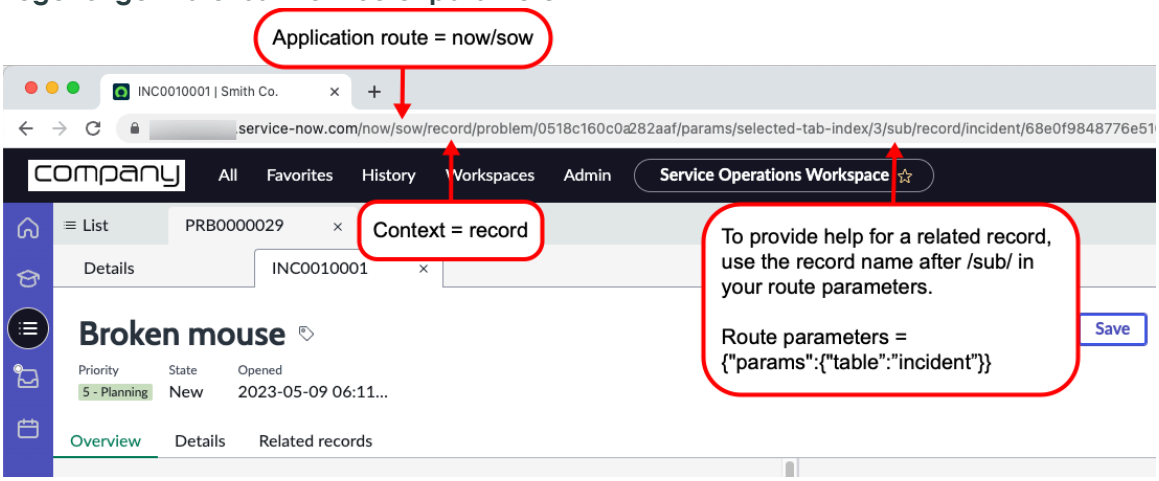


Example: Erstellen Sie einen Leitfaden für einen zugehörigen Datensatz in einem konfigurierbarer Arbeitsbereich

Um eine Anleitung zu geben, wenn ein Benutzer einen zugehörigen Datensatz (einen Datensatz, auf den von innerhalb eines anderen Datensatzes zugegriffen wird) anzeigt, suchen Sie in der URL nach dem zweiten Datensatznamen, z. B. `sub/record/incident`. Geben Sie dann Routenparameter im folgenden Format ein: `{"params":{"table":"incident"}}`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehöriger Datensatz für Routenparameter



Feedback zu „Daumen hoch“ und „Daumen runter“ zum Inhalt des Hilfe-Centers

Der Inhalt des Hilfe-Centers enthält eine Feedback-Option „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ für jeden Hilfe-Center-Artikel in Ihrer Instanz.

Feedback zum Inhalt des Hilfe-Centers

Beim Anzeigen von Inhalten des Hilfe-Centers wird nach der Auswahl eines Artikels für jeden Hilfe-Center-Artikel in Ihrer Instanz eine Feedback-Option „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“ angezeigt. Feedback gibt an, ob der Artikel hilfreich ist oder ob Verbesserungen vorgenommen werden können.

Feedback-Analytics

Um die Feedback-Analytics anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **User Experience Analytics** > **Dashboard**.

Im bereitgestellten Beispiel ist Service Operations-Arbeitsbereich und in der linken Navigation ausgewählt **Analysen** > **Ereignisse** sind ausgewählt. Auf der Seite „Ereignisse“ werden eine Liste der Ereignisse im Arbeitsbereich und die Anzahl der Vorkommen für jedes Ereignis angezeigt.

In diesem Beispiel wird nach Auswahl des Ereignisses **„Daumen hoch“** das Dashboard „Daumen hoch“ angezeigt

- Vorkommen
- Name der Seite
- Seiten-ID
- Pfadname
- Sys_Id
- Themen-ID
- Version

.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie Feedback an ServiceNow®

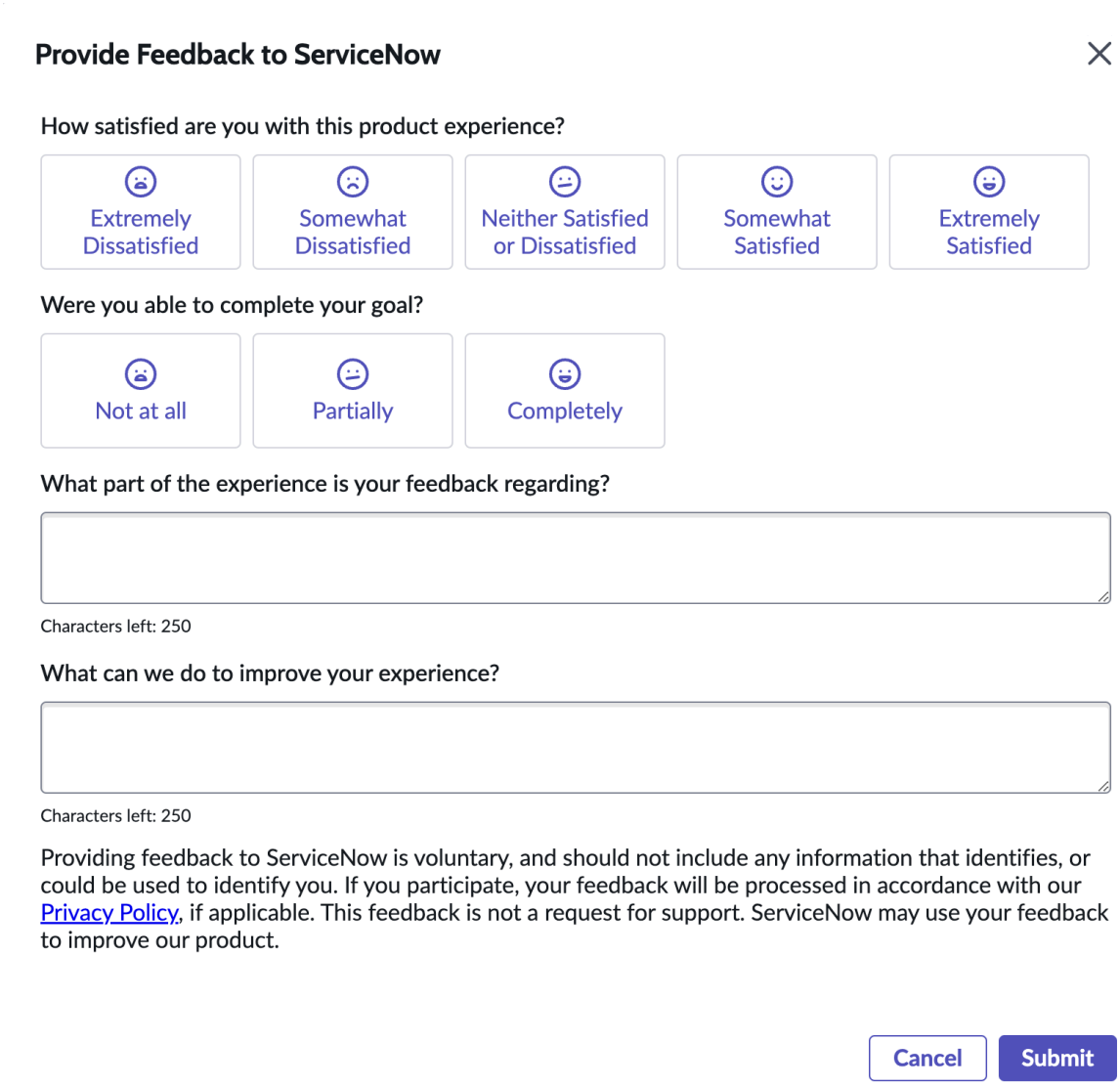
Das Menü „Hilfe-Center“ enthält eine Option, mit der Sie ServiceNow Feedback zu Ihrer Erfahrung mit dem aktuellen Produkt geben können. Jegliches Feedback wird geprüft und kann zur Verbesserung des Produkts verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie das Hilfe-Center, indem Sie das Hilfe-Center-Symbol ( ) wählen.
2. Scrollen Sie im Menü Hilfe-Center ganz nach unten, und wählen Sie **Feedback abgeben**aus.



3. Bewerten Sie Ihre Experience, und geben Sie in den Eingabefeldern so viele oder so wenige Details an, wie Sie möchten.
   Ihr Feedback ist uns wichtig, und wir wissen alle Kommentare zu schätzen, sowohl positive als auch negative.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wenn Sie mit Ihrem Feedback fertig sind, wählen Sie **Absenden**aus.

> **Hinweis:** Wenn die Schaltfläche Feedback abgeben im Hilfe-Center nicht angezeigt werden soll, können Sie sie deaktivieren.

Feedback deaktivieren

Sie können den Mechanismus „Feedback geben“ deaktivieren, indem Sie eine Systemeigenschaft erstellen und deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

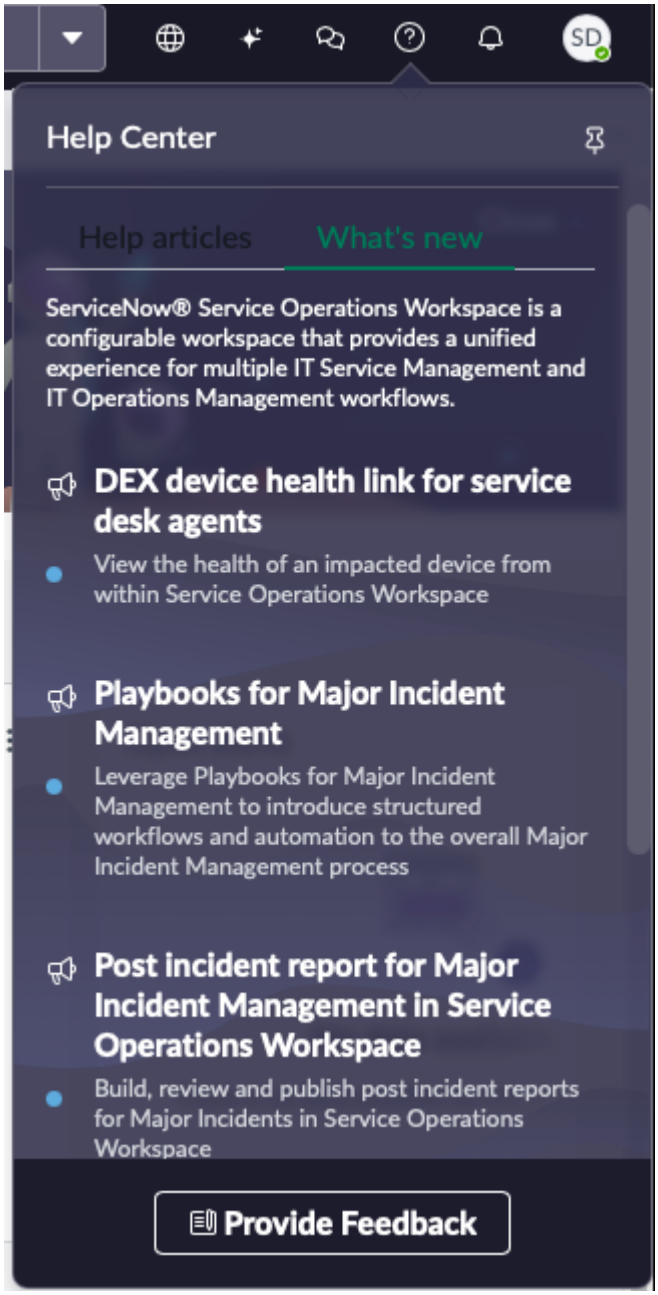
Prozedur

1. Geben Sie in der zentralen Navigation sys_properties.list ein, und drücken Sie **die Eingabetaste**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** *glide.ui.product_feedback_enabled* ein.
4. Wählen Sie im Feld **Typ** true | false aus.
5. Wählen Sie im Feld **Wert** die Option false aus.
6. Speichern Sie die Systemeigenschaft.

Neuigkeiten

Die Registerkarte Neues in Hilfe-Center zeigt Informationen über die neuen und wichtigen Funktionen für Anwendungen in Ihrer Instanz an, einschließlich der Funktionen aus den neuesten ServiceNow-Releases.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



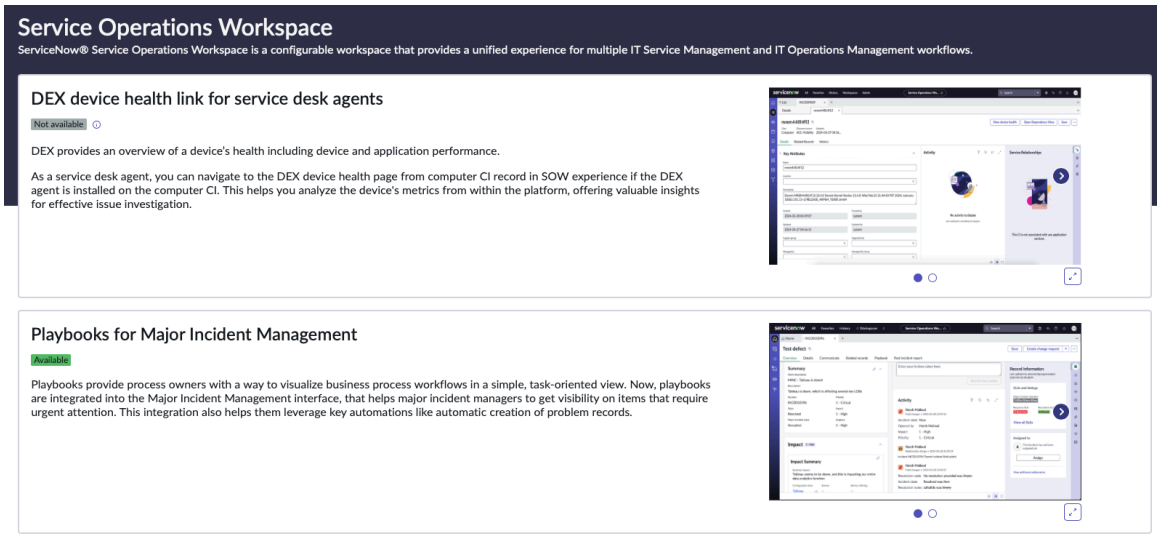
Die Registerkarte Neues ist eine gute Möglichkeit, um mehr über die Funktionen zu erfahren, die vorhanden sind und was Ihnen beim Versions-Upgrade zur Verfügung steht (sofern nicht bei den neuesten Versionen), ohne auf die Dokumentationswebsite zurückgreifen zu müssen. Der Inhalt auf der Registerkarte „Neuigkeiten“ ist für jede Anwendung relevant, von der aus auf die Registerkarte zugegriffen wird, sowie für die Rolle des Benutzers, der auf den Inhalt zugreift.

Hinweis: Ab diesem Release können Sie über alle Experiences hinweg in Neues zu Hilfe-Center navigieren. Konfigurationsunterstützung für diese neue Funktion ist in klassischen und anwenderdefinierten Seiten verfügbar. Diese Funktion wird jedoch für Nicht-Polaris-Benutzer nicht unterstützt.

Wenn neuer Inhalt für Sie verfügbar ist, wird die Schaltfläche Hilfe-Center angezeigt. Der blaue Indikator neben einer Funktion weist darauf hin, dass der Funktionsinhalt für die Anwendung und den Benutzer in Ihrer Instanz neu und ungelesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine Funktion auf der Registerkarte auswählen, um auf die Funktionsseite zuzugreifen und weitere Informationen, einschließlich Videodemos und Grafiken, falls verfügbar. Unten ist die Option „Alle Funktionen anzeigen“ enthalten.



Auf der Funktionsseite werden Informationen zu allen neuen Funktionen für die Anwendung angezeigt. Funktionen sind mit Tags versehen, um Sie über ihren Verfügbarkeitsstatus zu informieren. In diesem Beispiel ist „Katalog-Generator-Experience für Katalogelement-Editoren konfigurieren“ eine Funktion, die nicht verfügbar ist. Dies kann entweder an einer Upgrade-Anforderung liegen oder daran, dass die erforderlichen Plugins für die Funktion nicht in der Instanz installiert sind. Für die meisten Funktionen werden Links bereitgestellt, um Informationen zu erweitern oder zur Dokumentationswebsite zu navigieren.

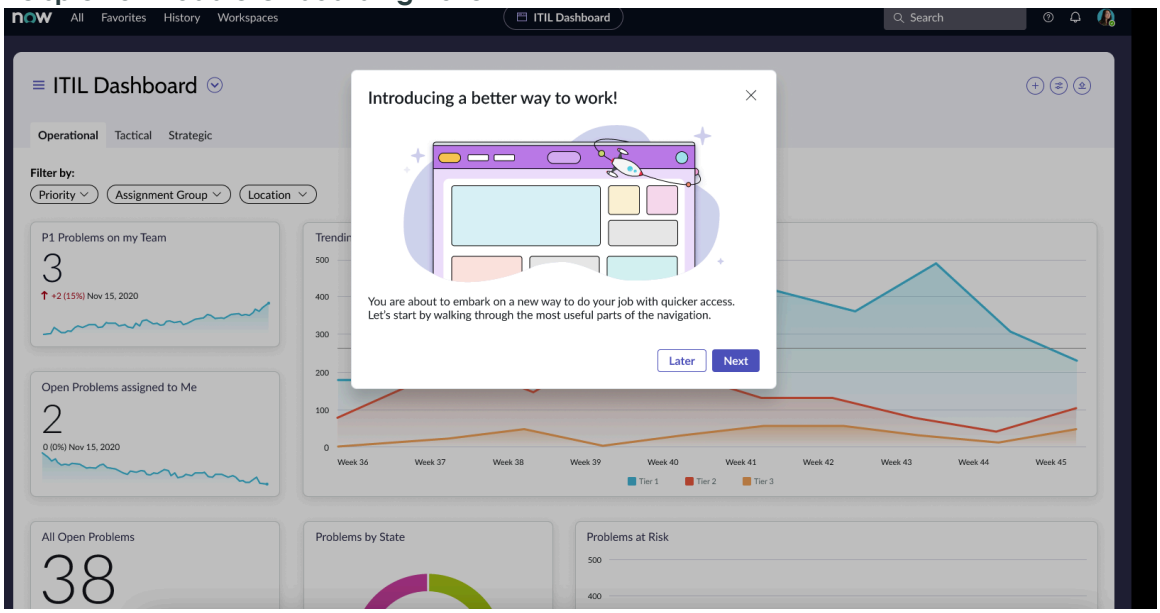
Onboarding-Modals

Onboarding-Modals bieten eine assistentenähnliche Experience, um Benutzer in ihrer Instanz ServiceNow® Next Experience in neue Experiences und Anwendungen einzuführen.

Einige Onboarding-Modals sind standardmäßig in Ihrer -Instanz enthalten, z. B. das Onboarding-Modal, das angezeigt wird, wenn Sie sich zum ersten Mal bei einer Instanz anmelden, auf der Next Experience aktiviert ist. Sie können auch eigene anwenderdefinierte Onboarding-Dialogfelder erstellen, um Benutzern neue Experiences und Anwendungen zu bieten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für modale Onboarding-Folie



Erstellen Sie ein Onboarding-Modal

Erstellen Sie Ihre eigenen Onboarding-Dialogfelder, um Ihren Anwendern eine neue Experience oder Anwendung zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Adoption-Services** > **Leitfaden erstellen**.
2. Um Ihr Onboarding-Modal zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Leitfäden“

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Anleitung angezeigt wird. Die niedrigste Zahl wird zuerst angezeigt, und die nächste chronologische Zahl folgt.
Name	Name der Onboarding-Experience.
Typ	Typ der Anleitung, die in der Anwenderoberfläche angezeigt wird. Wählen Sie **Modal**aus.
Rollen	Rollen für diese Anleitung.
Anwendung	Anwendung für die Anleitung.
Status	Status der Anleitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Auswählen, um die Anleitung zu aktivieren oder zu deaktivieren.

b. Wählen Sie **Absenden**.

3. Um ein Onboarding-Modal nach der Erstellung zu starten, gehen Sie wie folgt vor:

a. Erstellen Sie ein Client-Skript in UIB.

b. Geben Sie unter dem Code-Fragment `api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED',{guidanceId:"ID"});`

c. Ersetzen Sie die ID durch die sys_id der zu öffnenden modalen Anleitung.

d. Speichern Sie die Seite.

e. Wählen Sie im linken Bereich der UIB-Seite **Textkörper** aus.

f. Wählen Sie im rechten Bereich die Registerkarte **Ereignisse**.

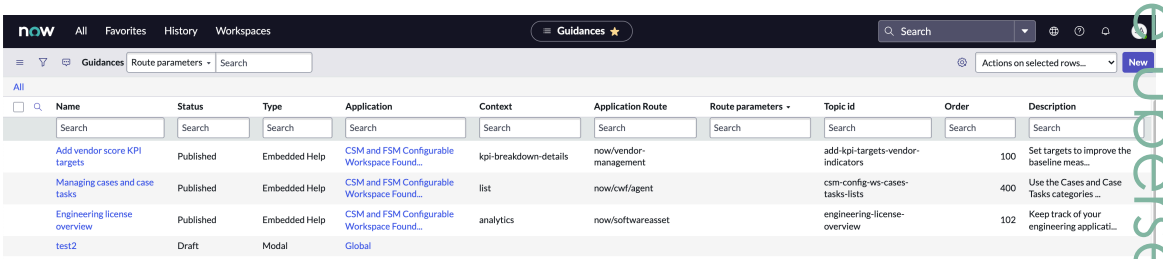
g. Wählen Sie unter **Gesendete EreignisseHinzufügen aus**.

h. Fügen Sie im Ereignisnamen `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED` hinzu, und geben Sie der Bezeichnung einen Namen.

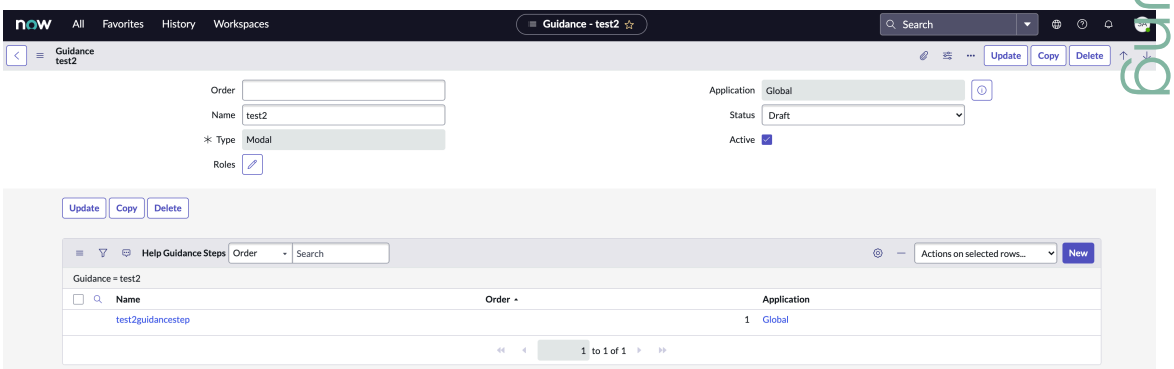
i. Wählen Sie **Speichern**.

4. Um eingebettete Hilfeleitfäden zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie Ihre Anleitung aus der Liste Anleitungen aus.



b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Hilfeleitfaden – Schritte “ **Neu**.



c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

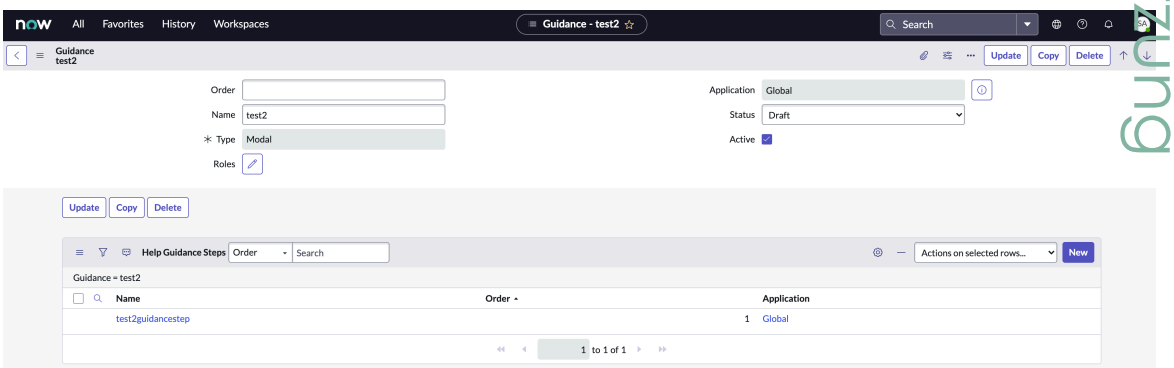
Formular „Hilfe-Anweisungsschritt“.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer Anleitung.
Layout	Ausgewähltes Layout der Anleitung. ▪ Video ▪ Image ▪ Text ▪ Frage ▪ Bild und Text ▪ Bild und Frage
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Anleitung angezeigt wird. Die niedrigste Zahl wird zuerst angezeigt, und die nächste chronologische Zahl folgt.
Aktionsbezeichnung	Schaltflächenbezeichnungen, mit denen der Anwender im Anleitungsmodal navigieren kann.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Anleitung. Diese Anleitung gilt für den Bereich „Global“.
Leitfaden	Die Anleitung, für die dieser Hilfeleitfaden-Schritt gilt.

d. Wählen Sie **Absenden**.

5. Um Hilfeinhalte für Ihre Hilfeleitschritte zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

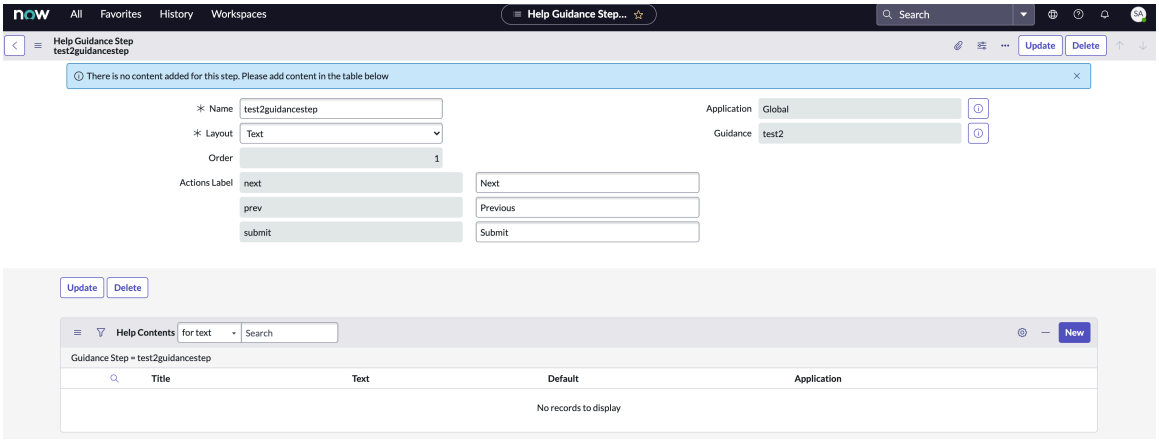
a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste den Schritt Ihrer Hilfeanleitung aus.



b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Hilfeinhalte“ **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. **Hinweis:** Formularfelder unterscheiden sich für jede Art von Anleitung. Weitere Informationen finden Sie im entsprechenden Formular.

Füllen Sie die Felder im Textformular aus.

Textformular für Hilfeinhalte

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Hilfeinhalts.
Untertitel	Untertitel, der im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Typ	Typ der ausgewählten Anleitung.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Anleitung.
Schritt der Anleitung	Schritt der Hilfsanleitung, dem dieser Hilfeinhalt zugeordnet ist. Zum Beispiel Einführung/Begrüßung, Menü „Alle“ und Verlauf.
Standard	Hilfeinhalt, der Standard für den Anleitungsschritt ist.
Footer	Fußzeile, die im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Anwenderdefinierte HTML bereitstellen	Benutzerdefinierter HTML-Code für Ihre Hilfeinhalte.
Text	Text, der im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

e. Füllen Sie die Felder im Videoformular aus.

Videoformular für Hilfeinhalte

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Hilfeinhalts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Untertitel	Untertitel, der im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Typ	Typ der ausgewählten Anleitung.
Videolink	Der Link zum Anzeigen des Videos. **Hinweis:** Nur YouTube und Vimeo werden unterstützt.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Anleitung.
Schritt der Anleitung	Schritt der Hilfsanleitung, dem dieser Hilfeinhalt zugeordnet ist. Zum Beispiel Einführung/Begrüßung, Menü „Alle“ und Verlauf.
Standard	Hilfeinhalt, der Standard für den Anleitungsschritt ist.
Footer	Fußzeile, die im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Anwenderdefinierte HTML bereitstellen	Benutzerdefinierter HTML-Code für Ihre Hilfeinhalte.
Alternativtext	Alternativer Text, der im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

g. Füllen Sie die Felder im Bildformular aus.

Bildformular zum Hilfeinhalt

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Hilfeinhalts.
Untertitel	Untertitel, der im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Typ	Typ der ausgewählten Anleitung.
Image	Das Bild, das in Ihrer Anleitung angezeigt werden soll.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Anleitung.
Schritt der Anleitung	Schritt der Hilfsanleitung, dem dieser Hilfeinhalt zugeordnet ist. Zum Beispiel Einführung/Begrüßung, Menü „Alle“ und Verlauf.
Standard	Hilfeinhalt, der Standard für den Anleitungsschritt ist.
Footer	Fußzeile, die im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwenderdefinierte HTML bereitstellen	Benutzerdefinierter HTML-Code für Ihre Hilfeinhalte.
Bild-Link bereitstellen	Der Link zum Bild wird in der Anleitung angezeigt.
Alternativtext	Alternativer Text, der im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.

h. Klicken Sie auf **Absenden**.

i. Füllen Sie die Felder im Fragenformular aus.

Formular für Fragen zum Hilfeinhalt

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Hilfeinhalts.
Untertitel	Untertitel, der im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Typ	Typ der ausgewählten Anleitung.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Anleitung.
Schritt der Anleitung	Schritt der Hilfsanleitung, dem dieser Hilfeinhalt zugeordnet ist. Zum Beispiel Einführung/Begrüßung, Menü „Alle“ und Verlauf.
Standard	Hilfeinhalt, der Standard für den Anleitungsschritt ist.
Footer	Fußzeile, die im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Anwenderdefinierte HTML bereitstellen	Benutzerdefinierter HTML-Code für Ihre Hilfeinhalte.

j. Wählen Sie **Absenden**.

k. Wählen Sie **Neu** im zugehörigen Feld Hilfefrage.

Formular für Hilfefragen

Feld	Beschreibung
Frage	Der Inhalt der Frage, die der Anleitung hinzugefügt werden soll.
Reihenfolge	Die Reihenfolge der Frage in der Anleitung.
Variante	Die Variante der Frage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Auswahlfeld ist für Fragen mit nur einer Antwort ausgewählt. ▪ Kontrollkästchen ist für Fragen mit mehreren Antworten aktiviert.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Anleitung.
Hilfeinhalt	Der Hilfeinhalt, für den die Frage erstellt wird.
Obligatorisch	Die Frage ist obligatorisch, wenn ausgewählt.

l. Wählen Sie im zugehörigen Feld „Hilfe-Antworten“ **Neu**, um Antworten zu erstellen.

Hilfe-Antwortformular

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Die Bezeichnung für die Antwort.
Wert	Der Wert für die Antwort.
Reihenfolge	Die Reihenfolge der Antwort.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Anleitung.
Frage	Die Frage, für die die Antwort erstellt wird.

m. Wählen Sie **Absenden**.

6. Erstellen Sie zusätzliche Anleitungen, um Ihre Onboarding-Experience zu verbessern.
7. Wenn Sie mit der Erstellung Ihrer Onboarding-Anleitung fertig sind, bestätigen Sie, dass der Status Ihrer Anleitung im Formular „Leitfaden“ auf **Veröffentlicht** festgelegt ist.
8. Wählen Sie im Leitfadenformular **die Option Aktualisieren**aus.

Starten Sie ein Onboarding-Modal

Starten Sie ein Onboarding-Modal, das Sie in Ihrer Instanz erstellt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Um ein Onboarding-Modal nach der Erstellung zu starten, gehen Sie wie folgt vor:
2. Erstellen Sie ein Client-Skript in UIB.
3. Geben Sie unter „Code-Fragment “ `api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED',{guidanceId:"ID"});`
4. Ersetzen Sie die ID durch die sys_ID der zu öffnenden modalen Anleitung.
5. Speichern Sie die Seite.
6. Wählen Sie im linken Bereich der UIB-Seite **Textkörper** aus.
7. Wählen Sie im rechten Bereich die Registerkarte **Ereignisse**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie unter **Gesendete EreignisseHinzufügen aus**.
9. Fügen Sie im Ereignisnamen `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED` hinzu, und geben Sie der Bezeichnung einen Namen.
10. Wählen Sie **Speichern**.

Bearbeiten Sie das Standard-Onboarding-Modal

Bearbeiten Sie das Standard-Onboarding-Modal, um Inhalte für Ihre Anwender zu personalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Adoption-Services** > **Alle Anleitungen**.
2. Wählen Sie in der Liste Anleitung **die Option Onboarding**aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Anleitung den Eintrag in der Anleitungsliste aus, der der Onboarding-Folie entspricht, die Sie bearbeiten möchten.
   Die Listeneinträge umfassen **Einführung/Begrüßung**, **Anheften**, **Menü „Alle“**, **Menü „Favoriten“**, **Verlauf**und **Anwendungspille**.
4. Bearbeiten Sie die Felder im Formular.

Schritt der Hilfsanleitung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Anleitung.
Layout	Ausgewähltes Layout der Anleitung.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Anleitung angezeigt wird. Die niedrigste Zahl wird zuerst angezeigt, und die nächste chronologische Zahl folgt.
Aktionsbezeichnung	Schaltflächenbezeichnungen, mit denen der Anwender im Anleitungsmodal navigieren kann.
Anwendung	Anwendung für die Anleitung.
Leitfaden	Die Anleitung, für die dieser Hilfeleitfaden-Schritt gilt.

5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Hilfeinhalte“ den Listeneintrag aus, der der Anleitung zugeordnet ist.
   Beispiel: **Einfaches Wechseln zwischen Elementen** für die Verlaufsführung und **Alles, was Sie brauchen,** für die Menüführung Alle.
6. Bearbeiten Sie die Felder im Formular.

Formular „Hilfeinhalt“.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Hilfeinhalts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Untertitel	Untertitel, der im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Typ	Typ der ausgewählten Anleitung.
Anwendung	Anwendung für die Anleitung.
Schritt der Anleitung	Schritt der Hilfsanleitung, dem dieser Hilfeinhalt zugeordnet ist. Zum Beispiel Einführung/Begrüßung, Menü „Alle“ und Verlauf.
Standard	Standardmäßig ist der Hilfeinhalt ausgewählt.
Footer	Fußzeile, die im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Anwenderdefinierte HTML bereitstellen	Wählen Sie diese Option aus, um anwenderdefinierten HTML-Code in den Hilfeinhalt einzugeben.
Text	Text, der im Modal des Hilfeinhalts in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Geführtes Setup

Verwenden Sie Geführtes Setup, um die anfängliche Konfiguration eines Produkts oder einer Anwendung schrittweise zu durchlaufen, die ein Geführtes Setup -Modul bereitstellt. Geführtes Setup unterstützt Sie bei der Planung der Einführung des Produkts und der Durchführung der grundlegenden Konfiguration für den Go-Live.

Hinweis: Der Geführtes Setup -Player wird von Playbooks unterstützt.

Geführtes Setup ordnet Konfigurationsaktivitäten in Kategorien. Jede Kategorie enthält Informationen wie Planungsleitfäden, Schritte vor dem Setup und Links zu nützlichen Hilfeinhalten. Kategorien bieten auch eine Reihe von Links zu den Seiten in Ihrer Instanz, auf denen Sie die Konfiguration durchführen.

Der Prozess Geführtes Setup verfolgt nach, welche Aufgaben Sie abgeschlossen haben, sodass Sie anhalten und erneut beginnen können, wo Sie aufgehört haben.

Unterstützung für mehrere Ausführungen in Geführtes Setup

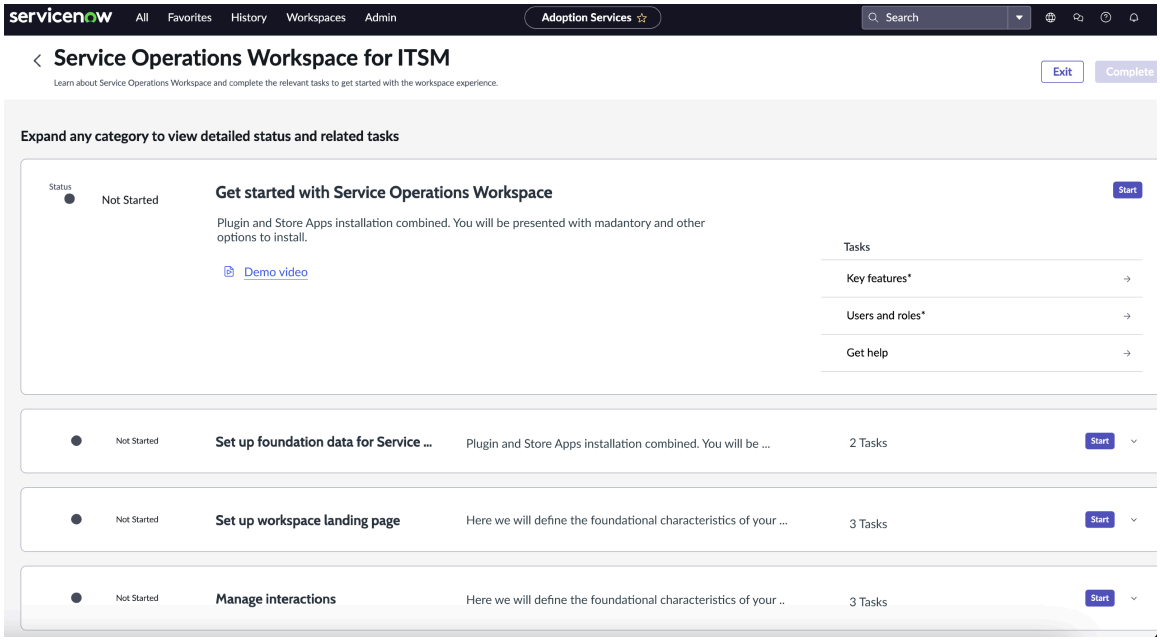
Es ist wichtig zu beachten, dass der Geführtes Setup -Generator und -Player mehrere Ausführungen von Aufgaben unterstützen. Sie können zwischen den beiden Ausführungstypen Einzel und Mehrfach wechseln. Sie können die Ausführungserstellungsseite überspringen und Ihre Standardkonfiguration bei jeder Ausführung laden, wenn Sie auf der Konfigurationsseite mehrere Ausführungen auswählen.

Geführtes Setup-Homepage

Die Homepage Geführtes Setup enthält eine Übersicht über die Konfigurationstypen für Ihre Geführtes Setup. Sie können den Typ Geführtes Setup auswählen und **Fortfahren**, um die Schritte Geführtes Setup zu starten und mit der Konfiguration zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführtes Setup Kategorieseite



Die Kategorieseite enthält eine Übersicht und Beschreibungen der Kategorien und der zugehörigen Aufgaben. Sie können entweder auf den Dropdown-Pfeil klicken, um Informationen zur Kategorie anzuzeigen, oder auf die Schaltfläche **Start** klicken, um die Schritte Geführtes Setup zu öffnen und mit der Konfiguration zu beginnen.

1. Abschlussindikator

   Die Abschlussanzeige zeigt alle Fortschritte in den Schritten Geführtes Setup auf einen Blick an. Jeder Kreis stellt eine Kategorie und deren Status dar.

   - Leerer Kreis: Kategorie ist nicht gestartet.
   - Sperrsymbol: Funktion ist nicht aktiviert. Sie können die Setupaufgaben anzeigen, aber nicht ausführen.
   - Lila Kreis: Kategorie ist abgeschlossen.

2. Abschlussstatus der Kategorieaufgabe

   Für jede Kategorie können Sie die Arbeit an Aufgaben starten oder fortsetzen oder den Status abgeschlossener Aufgaben bearbeiten.

3. Kategorieinformationen

   Der Name und die Beschreibung der Kategorie werden angezeigt. Die Beschreibung enthält weitere Planungsinformationen und Links zu zusätzlichen Inhalten, die Sie bei der Konfiguration unterstützen.

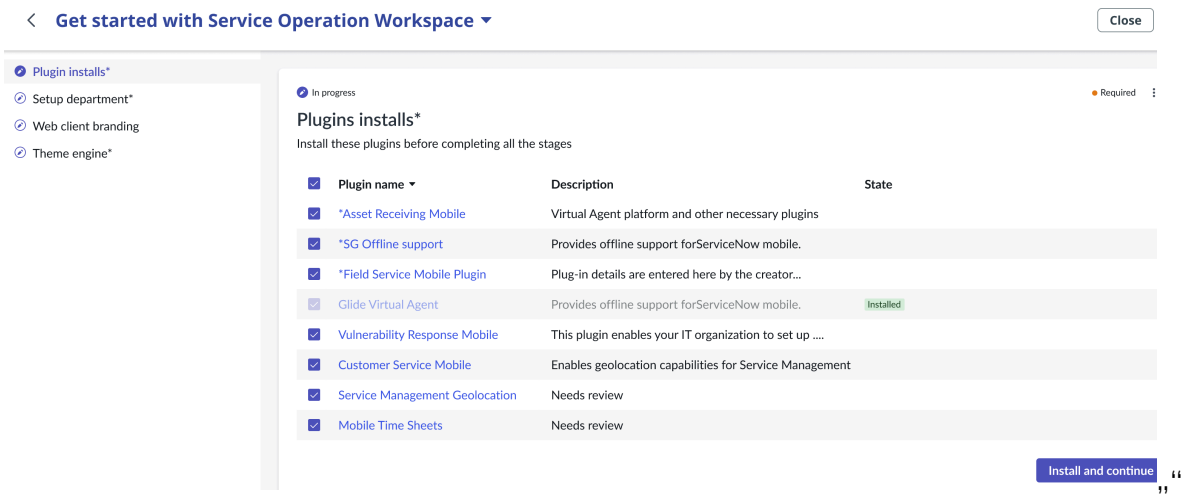
4. Aufgaben

   Listet die Aufgaben und den Abschlussstatus für jede Aktivität auf. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um zu den Aufgaben für diese Kategorie zu wechseln.

   Verwenden Sie den Filter über der Aufgabenliste, um je nach Bedarf nur vollständige oder unvollständige Aufgaben anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführtes Setup Aufgabenseite



Um eine Aufgabe auszuführen, klicken Sie auf eine der aufgeführten Aufgaben, und wählen Sie Nach **Abschluss als abgeschlossen markieren** aus.

Sie können außerdem folgende Aktionen ausführen:

- <Category>: Klicken Sie auf das Dropdown-Menü für Ihre Kategorie, um eine Liste aller Kategorien anzuzeigen.
- **Notizen hinzufügen**: Fügen Sie beim Zuweisen von Aufgaben Notizen hinzu, z. B. die Angabe, wie weit Sie vor dem Beenden waren. Notizen können einem anderen Administrator helfen, der die Arbeit fortsetzt.
- **Als abgeschlossen markieren**: Klicken Sie hier, um eine Aufgabe in Ihrem Geführtes Setupals abgeschlossen zu markieren.

  Hinweis: Unter Umständen muss eine Aufgabe als abgeschlossen markiert werden, um mit der nächsten Aufgabe fortzufahren.

- Sie können auch eine UI-Seite erstellen, indem Sie im Vorlagenabschnitt Geführtes Setup auf eine UI Builder -Aufgabenvorlage zugreifen.
- **Eingebettete Hilfe** Klicken Sie auf um mehr über die Aufgabe zu erfahren.

Andere Geführtes Setup -Funktionen

Sperrsymbol

Wenn es für eine Aktivität, Aufgabe oder Teilaufgabe angezeigt wird, können Sie nicht auf das Element zugreifen. Möglicherweise müssen Sie ein Plugin aktivieren oder eine erforderliche Aufgabe abschließen, um es zu entsperren.

Aktionsschaltflächen

Nach dem Beginn von Geführtes Setup Aufgaben werden die Optionen **für „Erste Schritte“** in **„Fortsetzen“**geändert. Andere Aktionsschaltflächen ändern sich, um Sie aufzufordern, mit abgeschlossenen Aufgaben fortzufahren oder sie zu bearbeiten.

Geführtes Setup erstellen

Erstellen Sie ein Geführtes Setup, um Benutzer bei der Planung der Einführung eines Produkts und der Durchführung der grundlegenden Konfigurationen für den Go-Live zu unterstützen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_help_setup_admin oder sn_help_setup_player

Der Generator Geführtes Setup wird vom Prozessautomatisierungs-Designer unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Adoption-Services** > **Geführtes Setup**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Guided Setups erstellen aus**.
3. Wählen Sie **Neu erstellen**.
4. Wählen Sie **Erste Schritte**.
5. Füllen Sie das Formular aus.

Stellen Sie das Formular Geführtes Setup vor

Feld	Definition
Name	Der Name Ihres geführten Setups.
Beschreibung	Beschreiben Sie den Zweck dieses geführten Setups.
Anwenderrollen	Rollen, die für den Zugriff auf das geführte Setup erforderlich sind.

6. Wählen Sie **Fortsetzen**.
7. Um Ihrem Geführtes Setupeine Phase hinzuzufügen, wählen Sie die **Tafelansicht**. Gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie **Phase hinzufügen**.

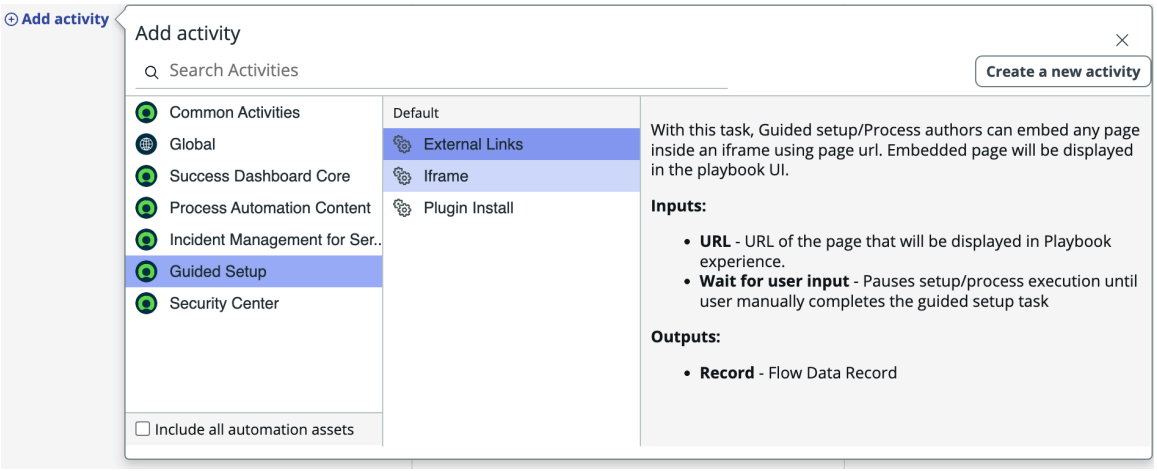
   b. Füllen Sie das Formular aus.
      - Bezeichnung
      - Beschreibung
      - Startregel
        - Wann der Prozess beginnt
        - Nach bestimmten Phasen

   c. Wählen Sie **Speichern und schließen aus**.

   d. Nachdem Sie Ihre Phasen erstellt haben, wählen Sie **Aktivität hinzufügen**.

   e. Wählen Sie **Geführtes Setup** und eine der folgenden Aktivitäten aus:
      - Externe Links: Zeigt eine Liste externer Links wie Dokumente und Videos in der Playbook-UI an.
      - IFrame – Bettet eine Seite in einem IFrame mithilfe einer Seiten-URL ein.
      - Plugin-Installation – Installiert eine Liste von Plugins aus der angegebenen Plugin-Abfrage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



f. Füllen Sie das Formular aus.

g. Füllen Sie auf der Registerkarte Details aus

- Bezeichnung
- Beschreibung
- Startregel
- Wählen Sie **Zusätzliche Optionen anzeigen**
  - Playbook-Anzeigereihenfolge
  - Mit Verzögerung starten
  - Ausführungsbedingung
  - Neustartregeln

h. Füllen Sie auf der Registerkarte Automatisierung aus

- Für IFrame-Aktivität: URL hinzufügen
- Aktivität „Für externe Links“: Fügen Sie externe Links hinzu
- Für Plugin-Installationsaktivität: Plugin-Abfrage hinzufügen
- Wählen Sie **Zusätzliche Optionen anzeigen**
  - Zugewiesen an
  - Zuweisungsgruppe
  - Auf Anwendereingabe warten

i. Wahlweise: Füllen Sie auf der Registerkarte UI-Layout aus

- Wählen Sie **Zusätzliche Optionen anzeigen**
- associated_table
- associated_record
- Experience_status_table
- Experience_status_record
- Titel
- description
- icon

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fußzeile
- Tagline

j. Wählen Sie **Speichern und schließen aus**.

k. Wählen Sie **„Aktivieren“** und dann **„Abschließen“ aus**, wenn Sie mit der Konfiguration Ihrer Phasen fertig sind.

l. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und **wählen Sie Fortsetzen aus**.

m. Erstellen Sie eine optionale Prüfliste für Vor-Setups, und wählen Sie **Finalisieren**aus. Zum Beispiel:

- Bild für Header
- Inhalt für Unternehmensbeschreibung
- Unternehmenslogo

8. Um eine Phase oder Aktivität zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

a. Um eine Phase zu löschen, wählen Sie das Menü „Weitere Aktionen“ in Ihrer Phase.

- Phase konfigurieren
- Phase davor hinzufügen
- Phase danach hinzufügen
- Phase löschen

b. Um eine Aktivität zu löschen, wählen Sie das Menü „Weitere Aktionen“ in einer Aktivität.

- Aktivität konfigurieren
- Subflow in Flow Designer konfigurieren
- Aktivität verschieben
- Aktivität löschen

Domain Separation und Geführtes Setup

Geführtes Setup unterstützt keine Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

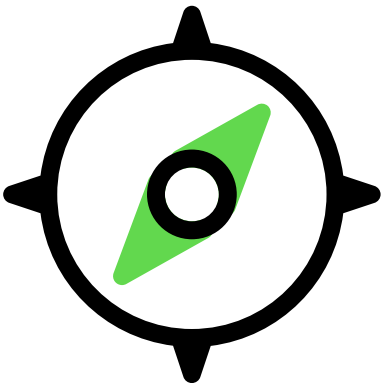
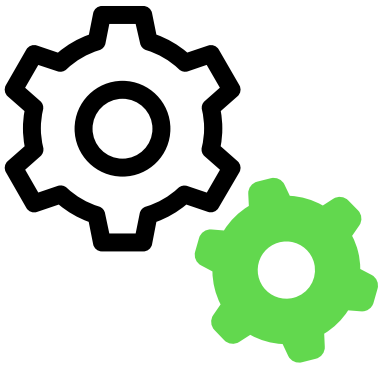
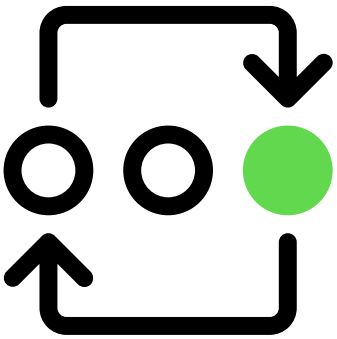
Geführte Touren

Geführte Touren Schulung und Onboarding von Anwendern in der ServiceNow-Anwenderoberfläche (UI), indem Sie interaktive Schritte zum Abschließen von Online-Aufgaben in deren Browser bereitstellen. Sie können Schritte erstellen, die Benutzer einfach lesen und bestätigen, oder eine interaktive Experience bieten, über die sie direkt mit der Anwendung interagieren können.

Beispiel einer geführten Tour und Anweisungen zum Erstellen einer geführten Tour.

Sehen Sie sich dieses fünfminütige Video an, um mehr über das Erstellen von Geführte Touren zu erfahren, mit dem Benutzer lernen, wie Aufgaben in ServiceNowausgeführt werden.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Arbeiten mit
		
Erfahren Sie mehr über die Funktionen von Guided Tours.	Konfigurieren Sie Guided Tours.	Mithilfe von geführten Touren

Workarounds

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Geführte Touren erkunden

Erfahren Sie mehr über die Funktionen Geführte Touren von , mit denen Sie Benutzern demonstrieren können, wie eine Aufgabe ausgeführt wird.

Machen Sie sich mit Geführte Touren

Geführte Touren hilft beim Trainieren und Onboarden von Benutzern innerhalb der Anwenderoberfläche (UI) von ServiceNow. Jede Tour enthält eine Reihe interaktiver Schritte, mit denen Benutzer Online-Aufgaben in ihrem Browserfenster abschließen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administratoren können Touren für ServiceNow -Anwendungen, Serviceportale und anwenderdefinierte Anwendungen erstellen. Sie können beispielsweise eine Tour erstellen, um ein Trainingsmodell für bestimmte Richtlinien und Prozesse darzustellen, z. B. das Erstellen eines Incidents oder das Überprüfen von Change-Anforderungen.

Geführte Touren verwenden eine Reihe von Schritten, die sich über mehrere Seiten erstrecken können. Sie können rein informative Schritte erstellen, die von Anwendern gelesen und bestätigt werden, ohne dass die Instanz ServiceNow geändert wird. Alternativ können Sie Benutzern eine interaktive Experience bieten, bei der sie sich durchklicken und aktiv mit der Anwendung arbeiten, die zur Verfügung steht. Beispielsweise zeigt eine Tour „Einführung in Incidents“ einfach die wichtigsten Funktionen der Incidents-Tabelle, während eine Tour „Erstellen Sie Ihren ersten Incident“ tatsächlich durch die Erstellung eines echten Incident führt, was zu einem neuen Datensatz in den Incidents führt Liste

Wichtig: Geführte Touren werden in Next Experience -Seiten unterstützt, z. B. konfigurierbare Arbeitsbereiche oder Seiten, die in UI Builder mit dem UI-Framework Next Experience konfiguriert wurden. Um die Unterstützung Next Experience für zu aktivieren, konfigurieren Sie die Systemeigenschaft `com.snc.guided_tours.standard_ui.enable`, und legen Sie sie auf **True**fest. Weitere Informationen zu geführten Touren in konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Geführte Touren in konfigurierbaren Arbeitsbereichen. Die folgenden Szenarien werden weiterhin unterstützt, wenn Next Experience aktiviert ist.

- Erstellen und Ausführen neuer oder vorhandener Geführte Touren in der klassischen Umgebung (einschließlich Listen und Formularen).
- Erstellen und Ausführen neuer oder vorhandener Geführte Touren für ein Serviceportal.
- Neue Geführte Touren für Menüs der zentralen Navigation werden erstellt (z. B. das Menü „Alle“ oder das Menü „Favoriten“).

Siehe Next Experience. Geführter Tour-Designer ist nur in Core-UIverfügbar. Der Designer ist nicht mit UI15 kompatibel. Informationen zum Aktivieren des Plugins Core-UI finden Sie unter Core-UI aktivieren

Im Basissystem werden mehrere Geführte Touren für bestimmte -Anwendungen bereitgestellt, z. B. Performance Analytics. Als Administrator können Sie vorhandene Touren bearbeiten oder Touren erstellen. Sie können einer Tour auch eine oder mehrere Rollen zuweisen, um den Zugriff zu steuern.

Die Funktion Geführte Touren verwendet diese beiden Plugins: Guided Tour (com.glide.guided_tours) und Designer für geführte Touren (com.glide.sn_tourbuilder).

Navigieren zu Geführte Touren

Geführte Touren kann auf vier UI-Typen ausgeführt werden: Standard, Serviceportal, Anwenderdefiniert und Arbeitsbereiche. Touren starten beim Zugriff je nach Tourtyp unterschiedlich:

Standardformulare und -listen – Anwenderoberfläche:

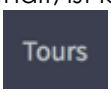
Benutzer greifen auf eine geführte Tour zu, indem sie zu einer Seite navigieren, auf der eine geführte Tour vorhanden ist. Wenn sie eine oder mehrere Rollen haben, auf die sich die Tour bezieht, können sie auf das Symbol sodass sich der Bereich GTD öffnet und **Tour starten**anzeigt. Wenn einem Benutzer auf einer Seite mehr als eine Tour zur Verfügung steht, wird die Auswahlliste **Tour**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auswählen angezeigt, damit er auswählen kann, welche Tour gestartet werden soll.

Touren auf **anwenderdefinierten UI-Seiten/-Anwendungen** können auf die gleiche Weise aufgerufen werden. Dies gilt nur für anwenderdefinierte Seiten, die im Navigator geöffnet werden. Die Touren sind nicht sichtbar, wenn der Anwender eine anwenderdefinierte UI-Seite ohne den Navigator öffnet.

Serviceportal-UI:

Benutzer greifen auf eine geführte Tour zu, indem sie zu einer Seite navigieren, auf der eine geführte Tour vorhanden ist. Wenn ein Benutzer auf eine Seite Serviceportal zugreift, die eine geführte Tour enthält, ist kein GTD-Bereich vorhanden. Stattdessen wird das Menüelement 

auf dem Banner angezeigt und gibt an, dass eine Tour verfügbar ist. Wenn auf einer Seite im Serviceportal eine geführte Tour verfügbar ist, wird rechts neben dem Menü **„Touren“** ein Farbindikator angezeigt. Wenn der Benutzer auf **Touren**klickt, werden alle verfügbaren Touren für die Seite angezeigt.

Wenn eine Seite kein Headermenü Serviceportal hat, kann der Anwender das Menüelement „Touren“ nicht aufrufen. In diesem Fall ist die Tour für Benutzer nur über den automatischen Start zugänglich. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Start für geführte Touren.

Wenn Sie einer Tour mindestens eine Rolle hinzufügen, wird die Zielgruppe auf die Benutzer beschränkt, die über diese Rolle verfügen. Weitere Informationen zu geführten Touren für Serviceportal finden Sie unter Geführte Touren aktivieren.

Arbeitsbereiche

Benutzer greifen auf eine geführte Tour zu, indem sie zu einer Seite navigieren, auf der eine geführte Tour vorhanden ist. Wenn ein Benutzer auf die Seite Arbeitsbereich zugreift, die eine geführte Tour enthält, kann er auf das Symbol . Daraufhin wird das Fenster „gtd“ geöffnet, und die Schaltfläche **Tour starten** wird angezeigt. Wenn einem Benutzer auf einer Seite mehr als eine Tour zur Verfügung steht, wird die Auswahlliste **Tour auswählen** angezeigt, damit er auswählen kann, welche Tour gestartet werden soll.

Geführte Touren -Unterstützung

Hinweis: Zum Aktivieren und Deaktivieren von Geführte Tourenwird dieselbe Systemeigenschaft wie in der Standard-UI verwendet.

Der Guided Tour-Designer (gtd) unterstützt die meisten UI-Bereiche der Standardplattform und deren Inhalte, z. B. Listen, Formulare und die Elemente, auf die sie verweisen. Es unterstützt auch Seiten Serviceportal, einschließlich solcher mit anwenderdefinierten UI-Elementen.

Geführter Tour-Designer ist eine standardmäßig bereitgestellte Standardfunktion, wobei Geführte Touren für jeden Geschäftsbereich steht. Benutzer mit der Rolle „`guided_tour_admin`“ haben Zugriff auf Geführter Tour-Designer.

Die folgenden Bereiche werden derzeit vom GTD nicht unterstützt.

Standardformulare und -listen – Anwenderoberfläche:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Flow Designer
- Mitarbeiterbereich
- Popup-Fenster
- Connect-Chat und eingebettete Hilfe im Schiebebereich „gtd“.
- Select2-Elemente
- SVG-Elemente
- Anwenderdefinierte Tags
- Standard-UI-Seiten mit anwenderdefinierten UI-Elementen, z. B. Kontextsuche.

Serviceportal:

- Serviceportalseiten, die IFrames enthalten
- Der Branding-Editor des Serviceportals, der auch IFrames enthält
- Select2-Elemente
- SVG-Elemente
- Anwenderdefinierte Tags
- Seismische Komponenten (Schatten-DOM). Beispiel: sn-search-combobox – KI-Suchfeld, sn-search-results-container – Ergebnisse der KI-Suche.

Arbeitsbereiche

- Nur die folgenden App-Shell-Experiences werden unterstützt:
  - Breadcrumb-App-Shell
  - ACE-Shell für einheitliche Navigations-App
  - App-Shell für Arbeitsbereich
  - Anwenderdefinierte App-Shell
- Experiences mit einer leeren App-Shell werden nicht unterstützt.
- Touren, die in einer anwenderdefinierten App-Shell beginnen und zur Polaris-App-Shell übergehen, werden nicht unterstützt.
- Das Erstellen von Touren in Arbeitsbereichen in UI16 wird nicht empfohlen
- Varianten
- Legenden in IFrames in einem Arbeitsbereich
- Geführte Touren die in einer Standard-UI oder einem Standardarbeitsbereich beginnen und zu einem Serviceportal führen
- Geführte Touren werden nur innerhalb einer Seite unterstützt. Wenn ein Link auf einer neuen Registerkarte geöffnet wird, wird die Tour nicht fortgesetzt

  Hinweis: Administratoren müssen die richtige Aktion für die Legende für Elemente hinzufügen, die auf einer neuen Registerkarte geöffnet werden können.

- Geführte Touren werden in der mobilen Ansicht nicht unterstützt
- Legenden für Elemente innerhalb von Visualisierungskomponenten oder PAR-Widgets

Technische Einschränkungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Elemente, die durch Scrollen der Seite in DOM geladen werden, wirken sich auf Geführte Tourenaus. Der Administrator muss den Anwender informieren, dass er weiter scrollen soll, wenn das Formular vorhanden ist.
- Wenn für die Elemente, die beim Erstellen der Tour ausgewählt werden können, keine Klickaktion ausgeführt wird, platzieren Sie die Legende im übergeordneten Element.

Geführte Touren – Workflow

Geführte Touren bestehen aus den folgenden Komponenten, die als Bausteine für die von Ihnen erstellten Touren fungieren.

Komponenten von Geführte Touren

Komponente	Beschreibung
Einführung	Zeigt Ihren Anwendern eine einleitende Nachricht.
Schritt	Eine diskrete Komponente einer Guided Tour, die einen Auftrag impliziert. Ein Schritt kann eine Definition, eine Anweisung oder beides bereitstellen.
Legende	Zeigt die Definition und die Anweisungen zum aktuellen Schritt in der Tour an. Die Legende enthält die Anweisung, mit dem nächsten Schritt fortzufahren. Er verweist auf das Element, das in der Anweisung beschrieben wird.
Element	Die Objekte, auf die die Tour verweist, z. B. ein Datensatz in der Datenbank oder ein Widget auf einer Seite. Elemente müssen formatiert werden, damit die Tour mit ihnen verknüpft werden kann.
Auslöser	Verschiebt die Tour zum nächsten Schritt. Zu den Auslösern gehören das Drücken der Eingabetaste, das Klicken oder Rechtsklicken auf ein UI-Element oder das Klicken auf die Schaltfläche **Weiter** in der Legende.
Abschluss	Zeigt Ihren Anwendern am Ende der Guided Tour eine Abschlussnachricht an.

Geführte Touren müssen sorgfältig geplant werden, bevor Sie sie in die Instanz eingeben. Sie können eine Gliederung erstellen und Annahmen aufnehmen, die Sie beim Erstellen der geführten Tour unterstützen. Listen Sie jeden Schritt, jede Legende und jeden Auslöser auf.

Beispiel für die Gliederung einer geführten Tour: Urlaubsdelegierten festlegen

Schritt	Legende	Auslöser
Diese Tour setzt voraus, dass der Benutzer zu navigiert ist **Anwenderadministration** > **Delegierte**. Die UI-Seite ist `sys_user_delegate_list.do`.		
Öffnen Sie das Delegierten-Formular, um einen neuen Datensatz einzugeben.	• Verweist auf die Schaltfläche **Neu** in der Listenansicht der Delegierten. • Text: Klicken Sie auf **Neu**, um einen Delegierten einzurichten, der Ihre Benachrichtigungen erhält, während Sie im Urlaub sind.	Klicken Sie auf das Element: Schaltfläche **Neu**
Beschreiben Sie das Feld **Anwender**.	• Verweist auf das Feld **„Anwender“**. • Text: Ihr Name wird standardmäßig als der des Anwenders angegeben, der an einen anderen	Schaltfläche**„Weiter“.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Gliederung einer geführten Tour: Urlaubsdelegierten festlegen (Fortsetzung)

Schritt	Legende	Auslöser
	Anwender delegieren möchte. Wenn Sie einen Delegierten für eine andere Person einrichten, können Sie einen anderen Benutzer auswählen.	
Wählen Sie den Delegierten aus	• Verweist auf das Feld **Delegierter**. • Text: Sie geben an, an wen Sie delegieren möchten. Geben Sie den Namen des Anwenders ein, und wählen Sie ihn aus, wenn er angezeigt wird.	Schaltfläche „**Weiter**“.
Legen Sie das Startdatum fest	• Zeigt auf das Feld **Starts**. • Text: Geben Sie Datum und Uhrzeit für den Start der Weiterleitung von Benachrichtigungen ein. Klicken Sie außerhalb des Felds, um fortzufahren.	Ändern Sie den Wert im Feld Wert: **Starts**
Legen Sie das Enddatum fest	• Zeigt auf das Feld **Enden**. • Text: Wählen Sie Datum und Uhrzeit aus, um die Weiterleitung von Benachrichtigungen zu beenden. Klicken Sie außerhalb des Felds, um fortzufahren.	Ändern Sie das Feld Wert: **Enden**
Beschreiben Sie die Delegiertenoptionen	• Zeigt von unterhalb des Felds **Besprechungseinladungen** nach oben. • Text: Wenn Sie nicht möchten, dass diese Benachrichtigungen an Ihren Delegierten weitergeleitet werden, können Sie eines dieser Felder löschen.	Schaltfläche „**Weiter**“.
Senden Sie den Delegiertendatensatz ab	• Verweist auf die Schaltfläche **„Absenden“.** • Text: Klicken Sie auf **Absenden**, um den Delegierten hinzuzufügen.	Klicken Sie auf das Element: Schaltfläche **Absenden**

Automatische Übersetzung

Dashboard für Geführte Touren

Das Dashboard „Geführte Touren – Übersicht“ enthält Statistiken zur Nutzung von geführten Touren.

Um auf das Dashboard Geführte Touren zuzugreifen, navigieren Sie zu **Designer für geführte Tour** > **Geführte Touren – Übersicht**. Das Dashboard hat zwei Registerkarten:

- Anwenderinteraktion: Zeigt die Anzahl der Anwender an, die im Zeitverlauf aktiv mit Guided Tours und Trends arbeiten.
- Tourstatistiken: Zeigt Trends und Muster für die Benutzerinteraktion an, damit Sie Tourabschlüsse und Tourfehlschläge analysieren und erfolgreichere Touren erstellen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Berichte anzeigen, indem Sie Optionen im interaktiven Filter basierend auf dem Typ der geführten Tour (Plattform, Serviceportal und Anwenderdefiniert) und den in der Instanz vorhandenen geführten Touren auswählen. Die auf den Registerkarten „Benutzerinteraktion“ und „Tourstatistiken“ bereitgestellten Statistiken ändern sich je nach den im interaktiven Filter ausgewählten Optionen.

Anwenderinteraktion

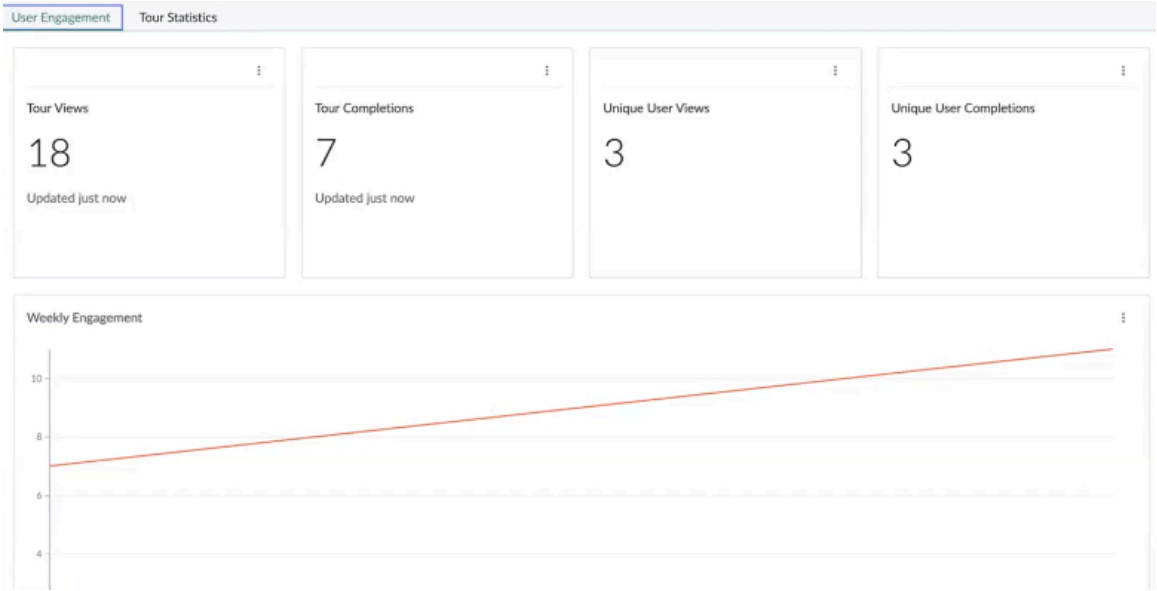
Auf der Registerkarte „Benutzerinteraktion“ werden die folgenden Widgets angezeigt.

Widgets auf der Registerkarte „Benutzerinteraktion“.

Widget	Beschreibung
Touraufrufe	Anzahl der Anwenderansichten von geführten Touren pro Tag.
Abgeschlossene Touren	Anzahl der von Anwendern pro Tag abgeschlossenen Touren.
Eindeutige Anwenderansichten	Anzahl der einzelnen Anwender, die sich pro Tag geführte Touren ansehen.
Eindeutiger Anwenderabschluss	Anzahl der einzelnen Anwender, die geführte Touren pro Tag abgeschlossen haben.
Tägliche Interaktionen	Trends und Muster der Benutzerinteraktion mit geführten Touren pro Tag über einen bestimmten Zeitraum. Sie können dieses Diagramm im PNG- oder JPEG-Format speichern, indem Sie den Mauszeiger über das Diagramm bewegen und das entsprechende Format aus dem Kontextmenü auswählen.
Freie Anwender	Anzahl der Anwender, die pro Tag über einen bestimmten Zeitraum die automatische Startfunktion für die Guided Tour deaktiviert haben. Sie können die Anzahl der Betrachter anzeigen, die nicht daran interessiert sind, sich die geführten Touren anzusehen, während Sie die Anwendung verwenden. Sie können dieses Diagramm im PNG- oder JPEG-Format speichern, indem Sie den Mauszeiger über das Diagramm bewegen und das entsprechende Format aus dem Kontextmenü auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielregisterkarte für Benutzerinteraktion



Tourstatistiken

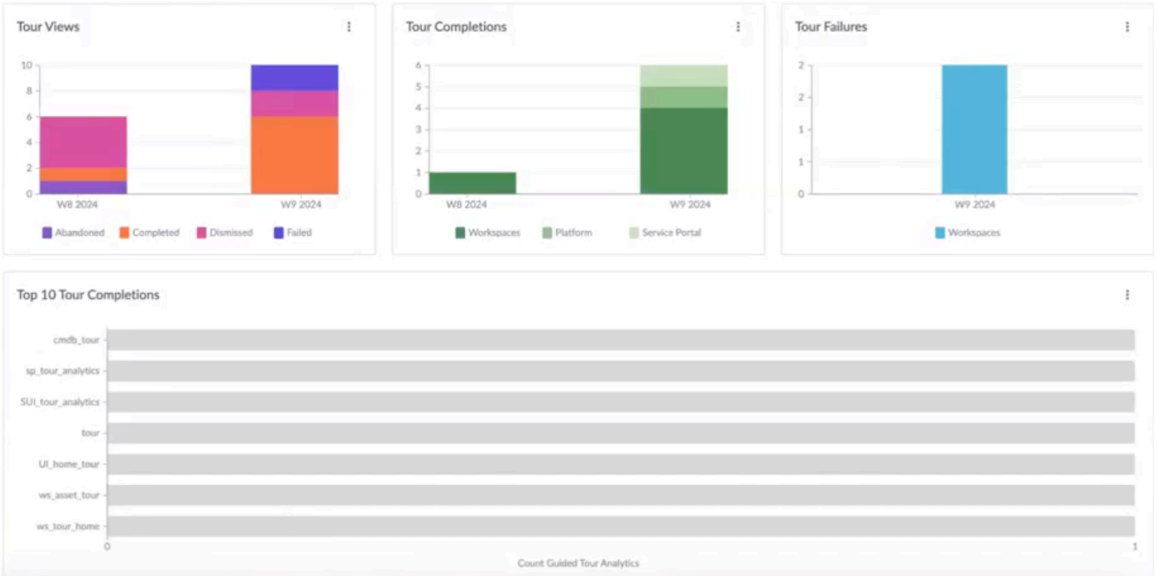
Auf der Registerkarte Tourstatistiken wird eine nach Kontext sortierte Liste der Touren angezeigt. Die Registerkarte enthält die folgenden Widgets.

Widgets auf der Registerkarte „Tourstatistiken“.

Spalte	Beschreibung
Touraufrufe	Anzahl der über einen bestimmten Zeitraum verworfenen, abgeschlossenen, verworfenen und fehlgeschlagenen Touraufrufe. Klicken Sie auf die zugehörige Farbe im Balkendiagramm, um weitere Details anzuzeigen.
Tourabschlüsse	Anzahl der Touren, die für Guided Tour-Typen und Guided Tours über einen bestimmten Zeitraum abgeschlossen wurden. Klicken Sie auf die zugehörige Farbe im Balkendiagramm, um weitere Details anzuzeigen.
Fehlgeschlagene Touren	Anzahl der Touren in Guided Tour-Typen und Guided Tours, die über einen bestimmten Zeitraum fehlgeschlagen sind. Klicken Sie auf die zugehörige Farbe im Balkendiagramm, um weitere Details anzuzeigen.
Top 10 der Tourabschlüsse	Anzahl der abgeschlossenen Touren nach Tourname.
Top 10 fehlgeschlagene Touren	Anzahl der fehlgeschlagenen Touren nach Tourname.
Top 10 der verworfenen Touren	Anzahl der geschlossenen Touren nach Tourname.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Registerkarte „Tourstatistiken“.

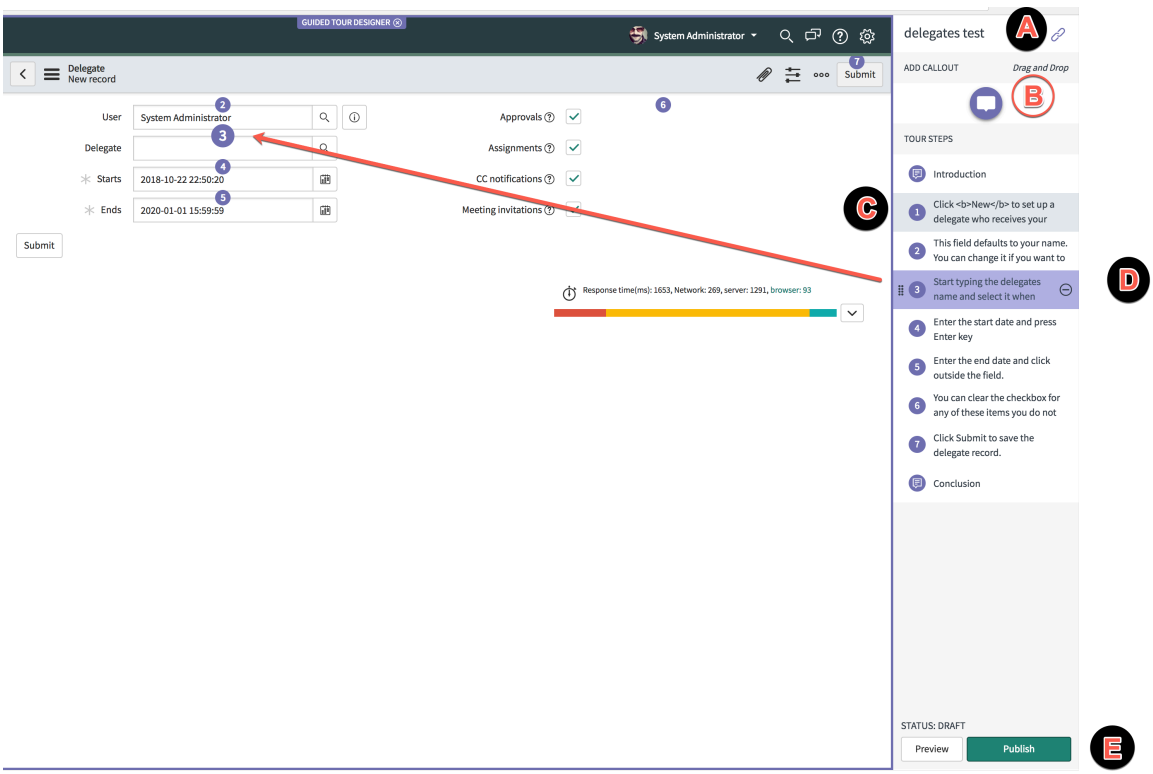


Anwenderoberfläche des Guided Tour-Designers

Geführter Tour-Designer (gtd) bietet eine vereinfachte Methode zum Erstellen einer geführten Tour. Sie können eine Legende auf das Element ziehen und die Schrittanweisungen und den Auslöser in einem Schritt eingeben. Sie können die Schritte beim Erstellen testen und nach Bedarf ändern.

Der GTD weist die folgenden Funktionen auf:

GTD-Schnittstelle



Aktionen der geführten Tour (A)

Die Symbole oben rechts werden verwendet, um einen Link zur Tour zu kopieren, damit Sie sie für einen anderen Benutzer, z. B. einen Tester, freigeben können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legenden (B)

Wenn Sie eine Tour erstellen, ziehen Sie die Legende per Drag-and-Drop an die gewünschte Position des Seitenelements. Der Legendenzeiger muss das Element betreffen, dem Sie ihn zuweisen.

Hinweis: Hinweis für geführte Touren funktionieren nicht für Anwenderoberflächenelemente, die in Seismic erstellt wurden. Die Funktion „KI-Suche“ nutzt seismische Technologie.

Schritte (C)

Wenn Sie den Mauszeiger über einen Schritt bewegen, wird er in der aktuellen Ansicht angezeigt. Wenn der Schritt zu einer vorherigen Seite gehört, wird die Meldung **In aktueller Ansicht nicht gefunden** angezeigt. In diesem Beispiel wird der erste Schritt nicht in der aktuellen Ansicht angezeigt. Um diesen Schritt zu ändern, können Sie auf den Zurück-Pfeil oben links klicken und die Listenansicht öffnen, in der der Schritt angezeigt wird.

Hinweis: Platzieren Sie nicht mehr als eine Interaktion mit einem Feld in einem Schritt. Jeder Schritt sollte eine Interaktion mit nur einem Feld oder einem anderen Objekt beschreiben oder bereitstellen.

Schrittinteraktion (D)

Wenn Sie auf einen Schritt zeigen, wird wie abgebildet die entsprechende Nummer auf der Seite vergrößert. Klicken Sie auf den Schritt, um den Text zu bearbeiten oder den Auslöser zu ändern. Ziehen Sie es bei Bedarf an eine andere Position. Klicken Sie auf das Symbol (-), um ihn zu löschen.

Wenn Sie bei einem Schritt einen Fehler machen, z. B. wenn Sie ihn auf das falsche Element verweisen, müssen Sie ihn löschen. Dann können Sie einen neuen Schritt mit den richtigen Informationen hinzufügen und an die richtige Position ziehen.

Tour-Aktionsschaltflächen (E)

Klicken Sie auf **„Beenden“**, um das GTD zu schließen. Die Browserregisterkarte oder das Fenster wird geschlossen, und die von Ihnen vorgenommenen Änderungen werden automatisch gespeichert.

Klicken Sie auf **Wiedergabe**, um die Instanz und die angegebene UI-Seite in einer neuen Browserregisterkarte oder einem neuen Fenster zu öffnen und mit den Schritten fortzufahren. Wenn Sie fertig sind, schließen Sie die Registerkarte oder das Fenster, um zum GTD zurückzukehren.

Geführte Touren in konfigurierbaren Arbeitsbereichen

Guided Tours ist eine Funktion in ServiceNow, die Anwender bei Onboarding- und Schulungsprozessen unterstützt. Es enthält schrittweise Anleitungen und interaktive Tutorials, mit denen Sie die Funktionen der Plattform verstehen und nutzen können. In konfigurierbaren Arbeitsbereichen werden geführte Touren unterstützt, um -Benutzer in die Verwendung der Funktionen in Ihrem Arbeitsbereich zu unterweisen.

Erstellenvon einer Guided Tour in konfigurierbaren Arbeitsbereichen

Informationen zum Erstellen einer Guided Tour in Ihrem konfigurierbaren Arbeitsbereich finden Sie unter Erstellen Sie eine geführte Tour.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Erstellen Sie einen Incident mit dem Service Operations-Arbeitsbereich

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie Sie mithilfe von geführten Touren einem Benutzer die Schritte zum Erstellen eines incident in Ihrem Arbeitsbereich erklären können. In diesem Beispiel werden die Einführung, Legenden, Legendenschritte und der Abschluss für Ihre Tour angezeigt.

1. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Touren** > **Tour erstellen**.
2. Füllen Sie das neue Guided Tour-Formular aus.

Formular „Guid-Tour“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Tour. In diesem Beispiel ist dies **die Erstellung einer neuen Incident-Tour im Arbeitsbereich**.
Tourtyp	Das Gebiet, für das die Tour erstellt wird. In diesem Beispiel sind **Arbeitsbereiche**.
Startseite	Die Seite, für die die Tour erstellt wird. In diesem Beispiel ist dies der **Service Operations-Arbeitsbereich: Datensatz**.
Tabelle	Der Typ des Datensatzes, der eine Anleitung erfordert. In diesem Beispiel ist dies **Incident**.
Sys_id	**Hinweis:** Es ist wichtig, dass Sie Ihre Tour auf diese Weise einrichten, anstatt eine neue Incident-URL zu kopieren und einzufügen, da Arbeitsbereiche eine zusätzliche ID anhängen, z. B. -1_uid_1 oder -1_uid_3 usw. Wenn Sie eine dieser URLs verwenden, funktioniert Ihre Tour nur, wenn ein neuer Incident mit dieser UID übereinstimmt. Außerdem ist es wichtig sicherzustellen, dass Ihre Schritte mit den folgenden Optionen erfasst werden: {"url":"/now/sow/record/incident/-1"}. Wenn Sie mit diesen Empfehlungen beginnen, müssen Sie sie nicht ändern. Wenn Sie jedoch Tourschritte mit Optionen mit angehängter UID haben, ändern Sie die JSON-Datei in: {"url":"/now/sow/record/incident/-1"}. Dann sollte es funktionieren. Die sys_id für die Seite, die eine Anleitung erfordert. In diesem Beispiel ist es **-1**.

3. Wählen Sie die Schaltfläche **Tour erstellen aus**.
4. Das Fenster „Guided Tour Designer“ wird mit der Seite geöffnet, die in den obigen Schritten ausgewählt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine vorhandene Guided Tour wird aktualisiert

Aktualisieren Sie die **Routenparameter** manuell, damit Ihre neu erstellte geführte Tour mit einer beliebigen Sys-ID funktioniert. Dies ist wichtig, um die Option **Tour starten** im Hilfe-Center zu aktivieren.

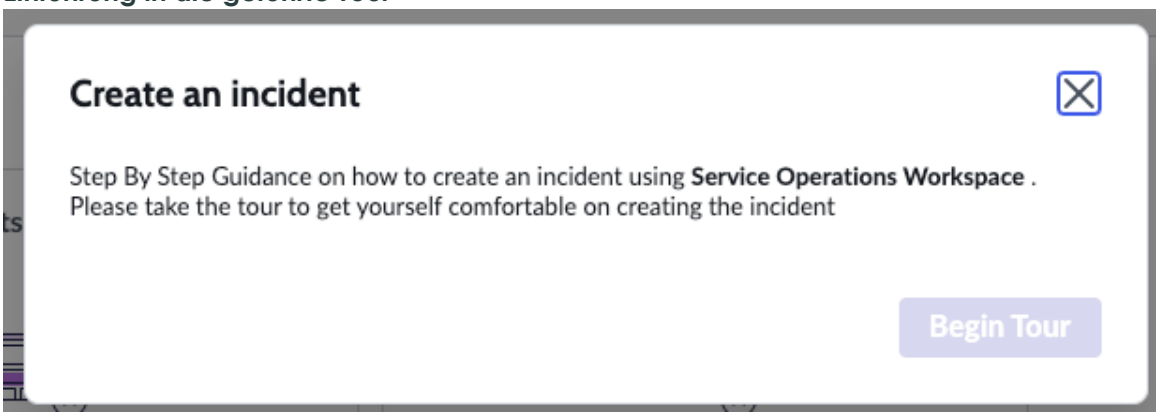
- Wählen Sie in der Listenansicht des Guided Tour-Designers die Tour aus, die Sie aktualisieren möchten. Bearbeiten Sie die **Routenparameter** im bearbeitbaren Formular.
- Unter anderem kann der Administrator **„isDynamic“** auf „Wahr“ setzen.

Dieses Update aktiviert Ihre Guided Tour für verschiedene Sys-IDs und ruft die Option **Tour starten** im Hilfe-Center auf.

Einführung in die geführte Tour

Die Einführung war das Vorwort zu den in der Guided Tour genannten Schritten und erläutert auch den Meilenstein, den Sie erreichen werden, wenn alle Aktionen abgeschlossen sind.

Einführung in die geführte Tour



Hinweismeldungen zur geführten Tour

Legenden leiten den Benutzer mit einer Schritt-für-Schritt-Anleitung durch die Navigation und die Arbeit im Arbeitsbereich. Sie können Legenden an eine beliebige Stelle in Ihrem Arbeitsbereich ziehen, um mehr Kontext auf dem Bildschirm oder Anweisungen für die Aufgabe bereitzustellen. Sie können auswählen, wie die Legende in dem Bereich angezeigt wird, zu dem Sie weitere Informationen bereitstellen möchten. Die Optionen für die Anzeige der Legenden sind:

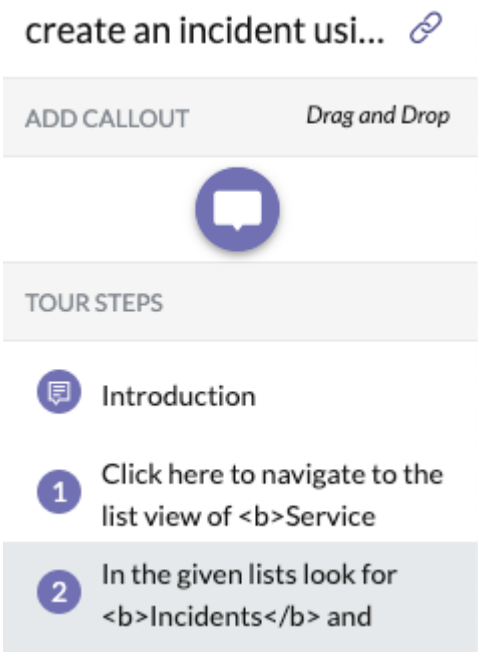
- Oben
- Unten
- Nach links
- Nach rechts

In diesem Szenario wird der Benutzer beispielsweise in den Hinweismeldungen aufgefordert, zur Listenansicht zu navigieren und nach der Registerkarte Incidents zu suchen. Wenn Sie Ihre Tourschrittliste erstellen, können Sie die Schritte auch in die Liste ziehen, um sie neu anzuordnen.

Automatische Übersetzung

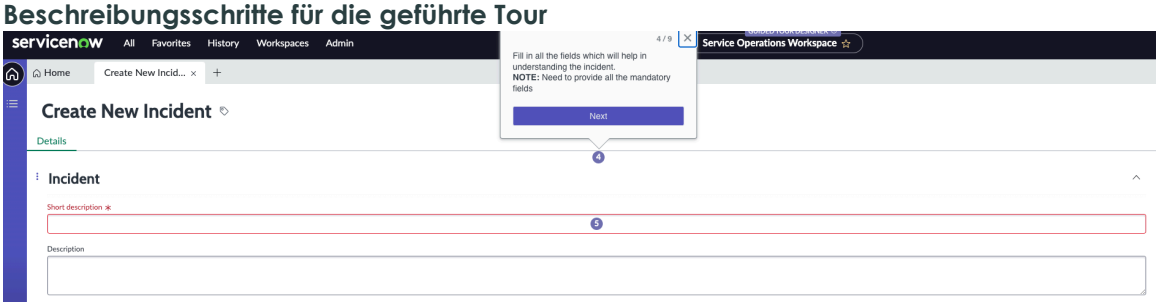
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweismeldungen zur geführten Tour



Sie können Schritte auf mehreren Seiten und in mehreren Bereichen innerhalb des Arbeitsbereichs erstellen. Sie können auch die Auslöser konfigurieren, die den Benutzer zum nächsten Schritt weiterleiten. Während der Benutzer die Tour durchläuft, wird der nächste Legendenschritt angezeigt, nachdem der Auslöser abgeschlossen wurde. In diesem Beispiel ist der Auslöser so konfiguriert, dass unter nach Auswahl der Schaltfläche „Weiter“ mit dem nächsten Schritt fortgefahren wird.

Beschreibungsschritte für die geführte Tour

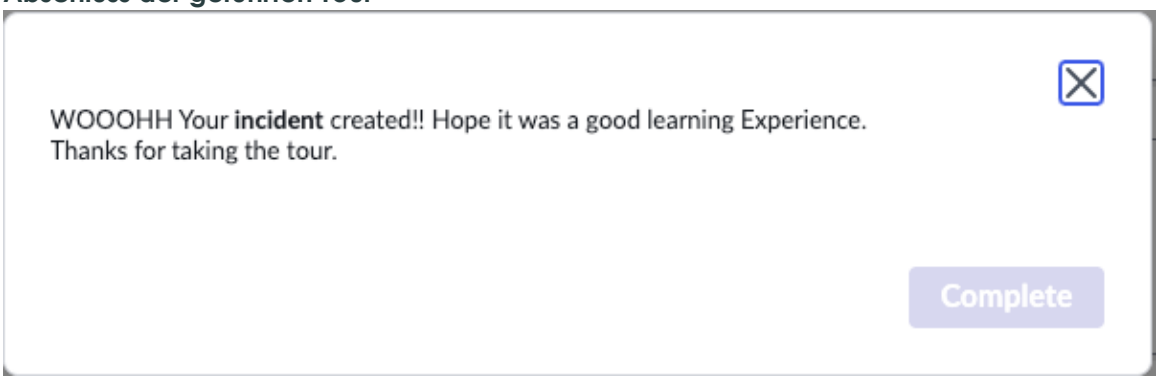


Hinweis: Achten Sie beim Erstellen Ihrer Tour darauf, Bereiche zu identifizieren, die möglicherweise verwirrend sind oder besondere Aufmerksamkeit erfordern.

Nach Abschluss der Tour wird dem Benutzer eine Benachrichtigung angezeigt, dass die Tour abgeschlossen ist. Hier können Sie Ihre Anwender anweisen, sich andere Touren anzusehen, oder ihnen nach Abschluss der Tour weitere Informationen darüber geben, was als Nächstes zu tun ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschluss der geführten Tour



Nachdem Sie die Erstellung Ihrer Tour abgeschlossen haben, können Sie eine Vorschau der Tour auswählen, um sicherzustellen, dass sie ordnungsgemäß angezeigt wird und den Anwender vor dem Senden ordnungsgemäß anleitet.

Konfiguration von Guided Tours

Mit der Konfiguration von geführten Touren können Sie Touren aktivieren, Touren so konfigurieren, dass sie automatisch gestartet werden, und die Tour-Experience anpassen.

Konfiguration – Übersicht

Geführte Touren bieten mehrere Konfigurationen für eine individuelle Experience Ihrer Touren. Sie können Touren so konfigurieren, dass sie automatisch beim Start der Instanz gestartet werden, und Auslöser konfigurieren, um die nächsten Schritte während der Tour anzuzeigen.

- Aktivieren Sie Geführte Touren
- Auslöser der geführten Tour
- Konfigurieren Sie den automatischen Start für Guided Tours

Aktivieren Sie geführte Touren

Aktivieren Sie geführte Touren für die Seiten Serviceportal und die Standard-Plattform-UI.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geführter Tour-Designer wurde erstmals im Release Jakarta eingeführt. Für neue Instanzen, die in Jakarta und darüber hinaus erstellt wurden, sind geführte Touren standardmäßig aktiv. Für Instanzen, die aus der Zeit vorJakartastammen, sind geführte Touren standardmäßig inaktiv.

Mit dem Release Yokohama können Sie auch die Ausführung von geführten Touren auf den Seiten Serviceportal aktivieren. Wenn Sie Ihre Instanz auf Yokohamaaktualisieren, gelten die folgenden Ergebnisse:

- Für Instanzen, die in Yokohamaneu sind, ist die Funktion „Geführte Touren für Serviceportal “ standardmäßig aktiviert.
- Für Instanzen vorYokohama, die Sie auf Yokohamaaktualisieren, ist die Funktion „Geführte Touren für Serviceportal “ standardmäßig inaktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Anwendung Serviceportal bietet ein Framework, mit dem Sie Ihr Portal so anpassen können, dass Ihre Benutzer in einem anwenderdefinierten Kontext auf bestimmte Plattformfunktionen zugreifen können. Sie können eine geführte Tour für eine Seite Serviceportal erstellen, um Ihre Anwender Schritt für Schritt durch den Inhalt zu führen.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie in der Liste „Systemeigenschaften“ nach den folgenden Eigenschaften, und legen Sie ihre Werte auf **True**fest.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.guided_tours.standard_ui.enable	Aktiviert die Ausführung von geführten Touren in Ihrer Instanz für die Standard-Plattform-UI und Arbeitsbereiche.
com.snc.guided_tours.sp.enable	Aktiviert die Ausführung von geführten Touren in Ihrer Instanz für Serviceportal-Seiten. Unabhängig von dieser Eigenschaftseinstellung können Sie Touren für Standard-UI-Seiten erstellen und veröffentlichen.
com.snc.guided_tours.custom_ui.enable	Aktiviert die Ausführung von geführten Touren in Ihrer Instanz für anwenderdefinierte UI-Seiten.

Ergebnisse

Sie können geführte Touren erstellen, aktualisieren und wiedergeben, die auf Standard-UI-Elemente der Plattform verweisen, und Touren, die auf anwenderdefinierte UI-Elemente auf einer Seite Serviceportal verweisen. Ihre Anwender können diese Touren wiedergeben.

Nächste Maßnahme

Beginnen Sie mit der Planung, Gliederung und Gestaltung Ihrer geführten Touren. Wenn Sie geführte Touren für Serviceportal entwerfen, lesen Sie die folgenden Elemente.

Artikel	Details
Beschreibungsschritte für die geführte Tour	Geführte Touren müssen in der Lage sein, jedes Element zu erkennen, auf das sie verweisen, damit sie es finden können, nachdem ein Legendenschritt für das Element erstellt wurde. Daher müssen Ersteller von Serviceportalseiten sicherstellen, dass jedes von ihnen erstellte anwenderdefinierte Element über einen eindeutigen Namen verfügt, um es als Datensatz in der Datenbank zu validieren. Wenn Sie beispielsweise zwei Widgets auf einer Serviceportal-Seite erstellen, müssen Sie ihnen eindeutige Namen zuweisen, z. B. Widget1 und Widget2.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artikel	Details
	Sie können die Elemente weiter anpassen, indem Sie zusätzliche Attribute an den HTML-Code und eindeutige Werte an ihre Eigenschaften anhängen. Beispielsweise verwendet das System derzeit die Attribute *data-gtd-eid* und *data-id*, um die Elemente als eindeutig zu identifizieren.
Serviceportal Seiten	Im Basissystem können Sie Touren nur von Seiten starten, die das SP-Headermenü verwenden. Manuell gestartete Touren werden nicht auf Seiten mit benutzerdefinierten Headermenüs angezeigt. Wenn sich Ihre geführte Tour auf einer Seite Serviceportal befindet, die das SP-Headermenü nicht verwendet, müssen Sie Ihre Tour für den automatischen Start konfigurieren, damit die Tour für Ihre Benutzer sichtbar ist. Um sicherzustellen, dass diese Art von Tour für Ihre Anwender sichtbar ist, lesen Sie Autostart für geführte Touren konfigurieren. Wenn Ihr Serviceportal Seiten-Weiterleitungszuordnungen verwendet, werden Touren möglicherweise nicht wie erwartet angezeigt. Beispielsweise sehen Ihre Benutzer möglicherweise keine Tour wie erwartet, wenn die Tour für eine umgeleitete Seite konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Verweis auf Seiten-ID umleiten.
Serviceportal-Branding	Wenn Sie das Branding für eine Seite Serviceportal aktualisieren, werden die Legenden in der geführten Tour für diese Seite auch entsprechend aktualisiert. Beispiel: Sie aktualisieren die Hintergrunddesignfarbe des Bereichs Serviceportal in gelb und die Primärfarbe in rot. Ergebnis: Der Hintergrund des Legendenbereichs der geführten Tour wird gelb und das Textfeld der Legende wird rot.

Serviceportal **Hinweisfarben für geführte Tour**		
Sie können die Farben für die Beschriftung der Guided Tour anpassen oder die Standardeinstellungen für die Guided Tour verwenden.		
Parameter	**Standard**	**Benutzerdefiniert**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceportal **Hinweisfarben für geführte Tour**		
	Legenden für geführte Touren verwenden die folgenden Serviceportal -Eigenschaften:	Um die Legendenfarbe unabhängig von den Farben des Serviceportals festzulegen, wenden Sie die folgenden CSS-Variablen an:
Hintergrundfarbe der Legende	Hintergrundfarbe des Bereichs	$gtd-callout-background
Farbe des Legendentexts	Textfarbe	$gtd-callout-content-color
Farbe der Rückrufnummer (Beispiel: 2/5)	Text lautlos	$gtd-callout-number-color
Farbe der Schaltfläche zum Schließen der Legende (X).	Text lautlos	$gtd-callout-close-color
Farbe der primären Schaltfläche für die Legende	Hintergrundfarbe der primären Schaltfläche	$gtd-callout-active-color

Auslöser der geführten Tour

Jede Legende in einem Guided Tour-Schritt hat eine definierte Aktion, die den nächsten Schritt auslöst. Sie geben den Auslöser für jede Legende an. Nur zutreffende Auslöser werden basierend auf dem UI-Element angezeigt, auf das die Legende verweist.

Auslöser der geführten Tour

Aktion	Beschreibung
Schaltfläche „Weiter“.	Platziert eine **Weiter-** Schaltfläche in der Legende, auf die der Anwender klickt, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren. Dieser Auslöser ist für die folgenden Schritte nützlich: • Die Legende beschreibt das Element, auf das sie verweist, und der Benutzer muss nicht auf ein UI-Element klicken. • Eingeben von Informationen in ein Referenz- oder Datumsauswahlfeld. Benutzer können die Suchfunktion verwenden, die Daten eingeben oder aus einer Liste auswählen. Sie können fortfahren, wenn sie den Eintrag für den Schritt abgeschlossen haben.
Klicken Sie auf das Element	Wechselt zum nächsten Schritt, wenn auf das Element geklickt wird, auf das die Legende verweist.
Bewegen Sie die Maus über das Element	Geht zum nächsten Schritt über, wenn der Anwender den Cursor auf das Element zeigt.
Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Element	Wechselt zum nächsten Schritt, wenn mit der rechten Maustaste auf das Element geklickt wird, auf das die Legende verweist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöser der geführten Tour (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
Drücken Sie die Eingabetaste	Wechselt zum nächsten Schritt, wenn der Anwender die Eingabetaste drückt. Verwenden Sie diesen Auslöser, um zu bestätigen, dass der Anwender etwas eingegeben hat, z. B. in ein Textfeld.
Elementwert ändern	Wechselt zum nächsten Schritt, wenn der Benutzer in einem Feld einen Wert eingibt oder auswählt und außerhalb des Felds klickt.
Drücken Sie eine beliebige Taste	Wechselt zum nächsten Schritt, wenn der Anwender eine beliebige Taste drückt.

Konfigurieren Sie den automatischen Start für geführte Touren

Konfigurieren Sie eine oder mehrere Touren so, dass sie automatisch gestartet werden, wenn ein Anwender auf einer Seite landen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Guided_tour_admin und eingebettet_help_admin oder admin

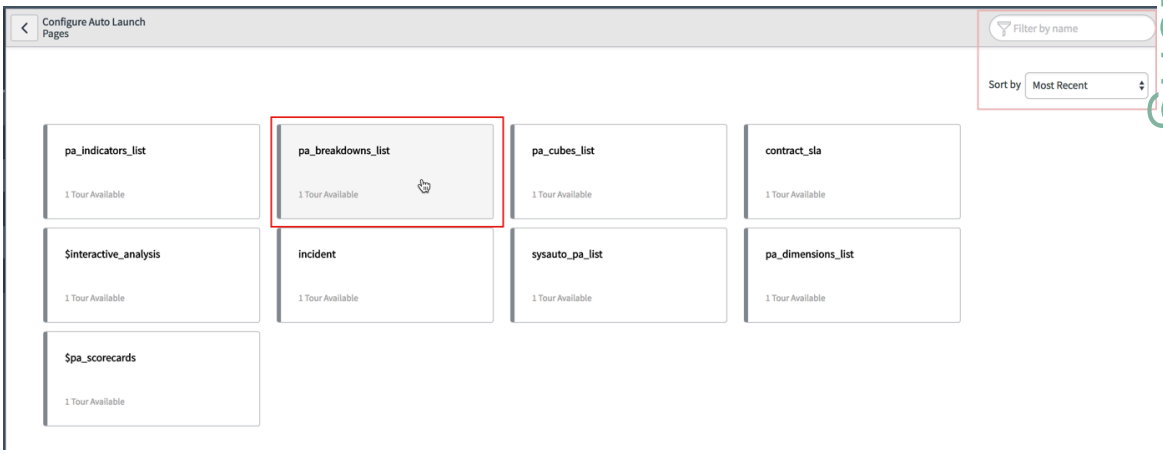
Hinweis: Geführte Touren sind nur für angemeldete Benutzer verfügbar.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den automatischen Start für jede Startseite einer geführten Tour konfigurieren. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie sicherstellen möchten, dass Anwender die Tour bei ihrem ersten Seitenbesuch durchlaufen.

Prozedur

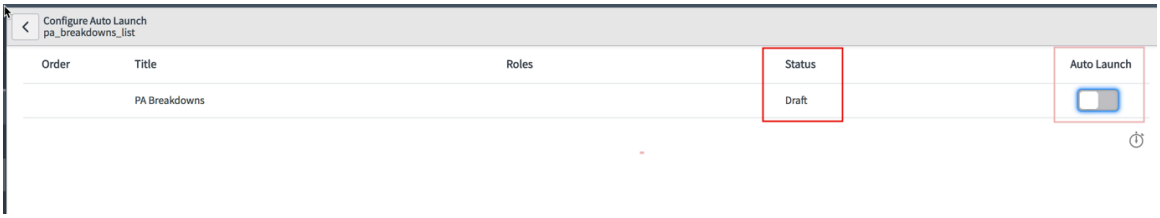
1. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Tour** > **Automatischen Start konfigurieren**.
   Die Seite Konfigurieren des automatischen Starts wird angezeigt und zeigt Kacheln für jede Seite an, auf der eine oder mehrere Touren konfiguriert sind. Sie können die Kacheln nach einem Teil oder dem gesamten Seitennamen filtern und die Kacheln nach dem Namen oder nach den zuletzt bearbeiteten Touren sortieren.
2. Wählen Sie eine Kachel aus, die die Seite darstellt, auf der eine Tour automatisch gestartet werden soll.



Die Tour für die Seite wird im Bildschirm Konfigurieren des automatischen Starts als Zeile angezeigt.

Automatische Übersetzung

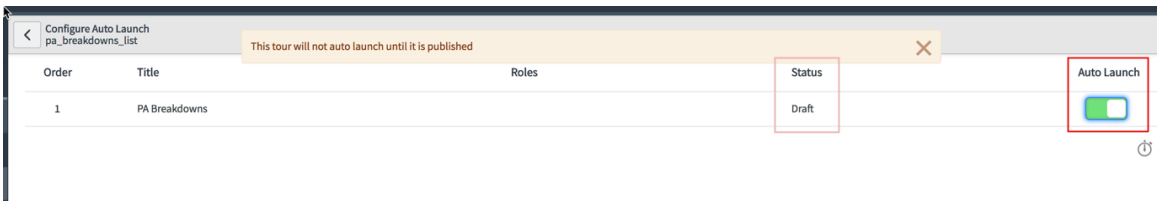
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können den automatischen Start für eine Tour aktivieren oder deaktivieren, unabhängig davon, ob sie sich im Status „Entwurf“ oder „Veröffentlicht“ befindet. Wenn Sie den automatischen Start aktivieren:

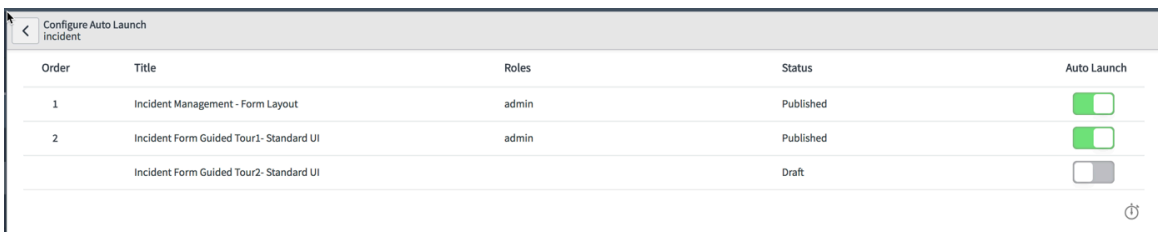
- Touren im Status „Veröffentlicht“ werden automatisch gestartet, wenn Benutzer auf die Startseite zugreifen, die der Tour zugeordnet ist.
- Touren im Entwurfsstatus werden nicht automatisch gestartet. Wenn eine Tour im Entwurfsstatus für den automatischen Start konfiguriert ist und später veröffentlicht wird, wird der automatische Start gestartet.

3. Klicken Sie auf den **Umschalter Automatisch** starten, damit er nach rechts wechselt.



Die Farbe des Umschalters ändert sich in Grün, um anzuzeigen, dass der automatische Start für die Tour aktiviert ist. Wenn Sie den automatischen Start deaktivieren möchten, schalten Sie den Umschalter nach links.

4. Konfigurieren Sie den automatischen Start für mehr als eine Tour auf einer Seite.
Wenn auf einer Seite mehr als eine Tour aktiviert ist, werden sie als zusätzliche Zeilen angezeigt. Weiteren Kontext auf mehreren Seiten finden Sie unter Entwerfen von geführten Touren.



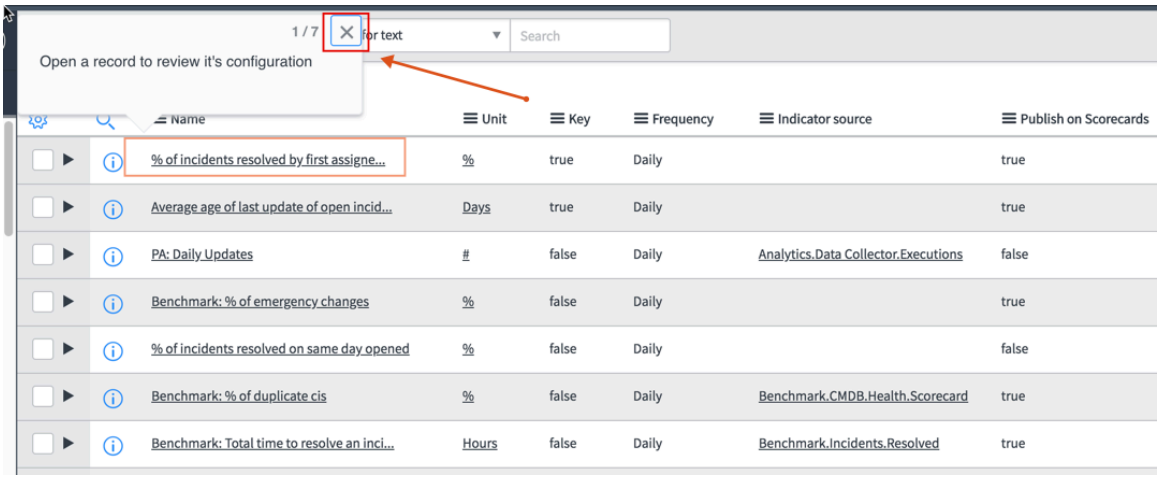
   a. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 3 für zusätzliche Touren, für die Sie den automatischen Start aktivieren möchten.
   Die Touren werden in der Reihenfolge, in der Sie sie aktivieren, an den Anfang der Liste verschoben.

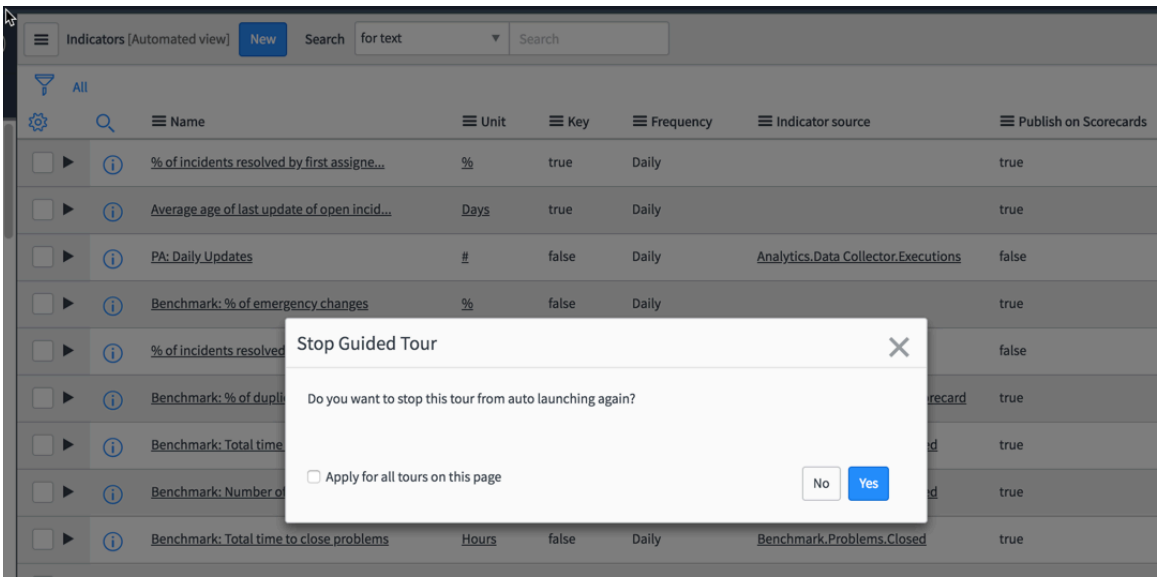
   b. Ziehen Sie Zeilen, um die Touren neu anzuordnen, sodass sie in der Reihenfolge angezeigt werden, die Anwender sehen sollen, wenn sie die Seite nacheinander aufrufen. Beispielsweise bietet die erste Tour einen Überblick über eine Seite, während die zweite Tour den Benutzer durch eine bestimmte Aufgabe führt.

Wenn Anwender auf eine Seite zugreifen, für die eine geführte Tour für den automatischen Start aktiviert ist, beginnt die Tour sofort. Wenn sie die Tour durch Klicken auf das **X-** Symbol in einem Tourschritt anhalten, wird eine Meldung angezeigt, die ihnen die Möglichkeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bietet, das automatische Starten der aktuellen Tour und anderer Touren beim nächsten Zugriff auf die Seite zu stoppen.





5. **Hinweis:** Nachdem Sie eine Tour auf einer Seite durchlaufen haben, wird die Tour nicht automatisch ausgelöst, wenn Sie dieselbe Seite erneut aufrufen. Um eine Tour mit automatischem Start für die Seite zurückzusetzen, gehen Sie wie folgt vor.

Navigieren zu **Alle** > **Geführte Touren**.

a. Öffnen Sie die Tour, die Sie zurücksetzen möchten.

b. Klicken Sie unter **„Zugehörige Links“auf Einstellungen für automatischen Tourstart überschreiben**.
Eine Liste der Datensätze zeigt jeden Benutzer, der die Tour bereits verwendet hat.

c. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Autolaunch deaktivieren**, um die Tour zurückzusetzen.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mithilfe von geführten Touren

Verwenden Sie geführte Touren, um Anwender in der ServiceNow-Anwenderoberfläche (UI) zu schulen und einzuarbeiten.

Erstellt eine Guided Tour

Erstellen Sie eine geführte Tour, um Anwendern die Interaktion mit ihrer Instanz zu zeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine geführte Tour.

Bearbeiten Sie eine geführte Tour

Sie können die Einstellungen einer Guided Tour ändern, z. B. die Rollen, die auf die Tour zugreifen. Sie können die Schritte der Guided Tour auch bearbeiten, hinzufügen, löschen und neu anordnen und zusätzliche Formatierungen auf den Anleitungstext anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie eine geführte Tour.

Entwerfen von geführten Touren

Informationen zum Erstellen effektiver Guided Tours für Ihre Benutzer finden Sie unter Entwerfen von geführten Touren.

Verwenden Sie eine Ansicht mit einer geführten Tour

Sie können einem Schritt der geführten Tour eine Listen- oder Formularansicht zuweisen, wenn Sie von der Ansicht Standard zu einer anderen Ansicht wechseln, z. B. Selfservice. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie eine Ansicht mit einer geführten Tour.

Erstellen Sie eine geführte Tour

Nachdem Sie die geführte Tour geplant haben, verwenden Sie Geführter Tour-Designer (gtd), um die Schritte mithilfe von Legenden und Auslösern einzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Guided_tour_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ist ein Beispiel für die Erstellung einer geführten Tour für die Zuweisung eines Urlaubsdelegierten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Tour** > **Tour erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Tour ein, der beschreibt, was der Anwender durch den Abschluss der Tour erreicht. Beispiel: `Legen Sie in diesem Fall einen Urlaubsdelegierten fest`.
Tourtyp	Wählen Sie Folgendes aus: ◦ **Standard-UI** für Touren, die mit Systemplattforminhalt beginnen, z. B. einer Liste oder eines Formulars. ◦ **Serviceportal** für Touren, die auf einer Serviceportal-Seite beginnen.

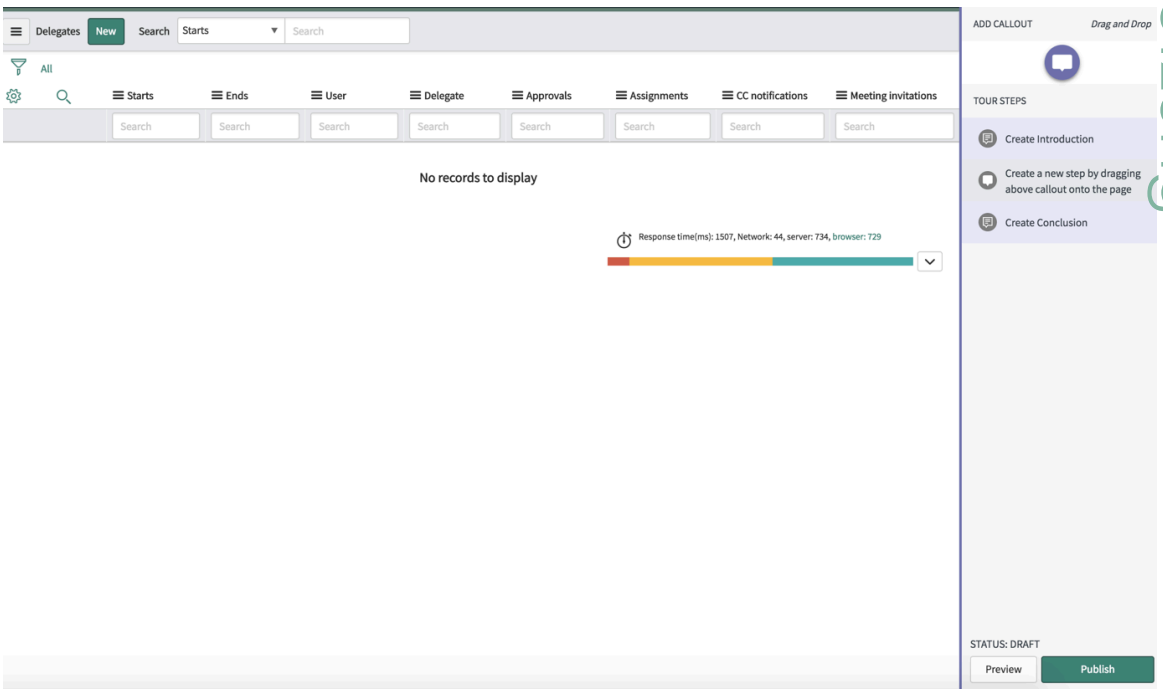
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie **Serviceportal**auswählen, wird die Option **Portal** angezeigt, in der Sie einen Datensatz aus der Tabelle „Serviceportale“ auswählen. ◦ **Anwenderdefinierte UI** für Touren, die auf der Seite „Anwenderdefinierte UI“ beginnen. ◦ **Arbeitsbereiche** für Touren, die auf einer Seite des -Arbeitsbereichs beginnen.
Startseite	Wählen Sie die Seite aus, auf der die Tour beginnt. ◦ Wenn Ihr Tourtyp Standard-UI ist, umfasst Ihre Auswahl Seiten, auf denen Listen und Formulare angezeigt werden. ◦ Wenn Ihr Tourtyp Serviceportal ist, umfassen Ihre Auswahlmöglichkeiten Serviceportal-Seiten. **Hinweis:** Im Basissystem können Sie Touren nur von Seiten starten, die das SP-Headermenü verwenden. Manuell gestartete Touren werden nicht auf Seiten mit benutzerdefinierten Headermenüs angezeigt. ◦ Wenn Ihr Tourtyp Anwenderdefinierte UI ist, umfasst Ihre Auswahl Seiten, auf denen anwenderdefinierte UI-Seiten angezeigt werden. ◦ Wenn Ihr Tourtyp Arbeitsbereiche ist, umfasst Ihre Auswahl Seiten, auf denen Arbeitsbereichsseiten angezeigt werden. Sie können die Seite auf zwei Arten auswählen: ▪ URL einfügen: Sie können die URL der Seite des Arbeitsbereichs kopieren und einfügen. Wenn die URL keine gültige Experience ist, ist die Schaltfläche **Tour erstellen** nicht aktiviert. ▪ Manuelle Auswahl: Sie können die Seite aus der Dropdownliste auswählen, indem Sie den Namen der Seite eingeben. **Hinweis:** Wenn die ausgewählte Seite Parameter enthält, müssen Sie die Werte der Parameter angeben. Sie können die Seitenparameter als dynamisch konfigurieren, wenn die Tour ohne exakte Parameter auf dieselbe Seite angewendet werden soll. Sie können mit der Eingabe des Namens der UI-Seite beginnen, um eine Liste der übereinstimmenden Seiten anzuzeigen, und ihn dann aus der Liste auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: In einigen Fällen funktioniert das Navigieren zu Standardformularen und -listen beim Erstellen anwenderdefinierter Touren möglicherweise nicht wie erwartet. In solchen Fällen können Sie einen der folgenden Workaround wählen, um die anwenderdefinierte UI-Tour zu erstellen. **a.** Erstellen Sie eine Standardtour vom Typ UI auf einer beliebigen Seite, idealerweise auf der Homepage. **b.** Wechseln Sie zur Systemeigenschaft „`com.snc.guided_tours.homepages`“, und fügen Sie den Namen der anwenderdefinierten Seite im Feld „ **Wert**“ dieser Seite hinzu. Sie können mehrere Werte durch Kommas getrennt eingeben. **c.** Aktualisieren Sie den Kontext der Tour aus der Formularansicht auf Ihre anwenderdefinierte Seite.
Rollen	◦ Wenn alle Rollen auf die Tour zugreifen können, wählen Sie **Alle**aus. ◦ Wenn bestimmte Rollen auf die Tour zugreifen können, wählen Sie **Spezifisch**aus. Wählen Sie die Rollen aus, die auf diese Guided Tour zugreifen können, und verschieben Sie sie in die Liste **Rollen, die die Tour anzeigen können** aus der Liste **Verfügbare Rollen**. **Hinweis:** Wenn Sie einer Tour mindestens eine Rolle hinzufügen, wird die Zielgruppe auf die Benutzer beschränkt, die über diese Rolle verfügen.

3. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Der Guided Tour-Designer wird im Entwurfsstatus auf einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster geöffnet. In diesem Beispiel werden keine Datensätze in der Liste angezeigt, da neue Delegierte erstellt werden.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Einführung erstellen**.

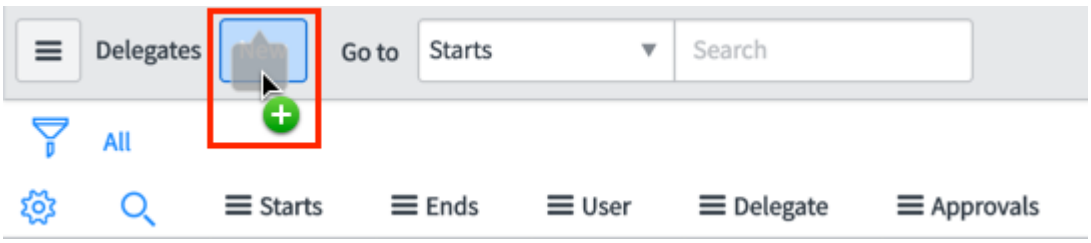
   a. Geben Sie einen Einführungstitel für Ihre geführte Tour ein, z. B. `Abdeckung von Genehmigungen während des Urlaubs`.

   b. Geben Sie eine Nachricht an die Endanwender ein, in der das Ziel der Demo erläutert wird, z. B. `Nehmen Sie an dieser Tour teil, um zu erfahren, wie Sie einen Urlaubsdelegierten erstellen.`

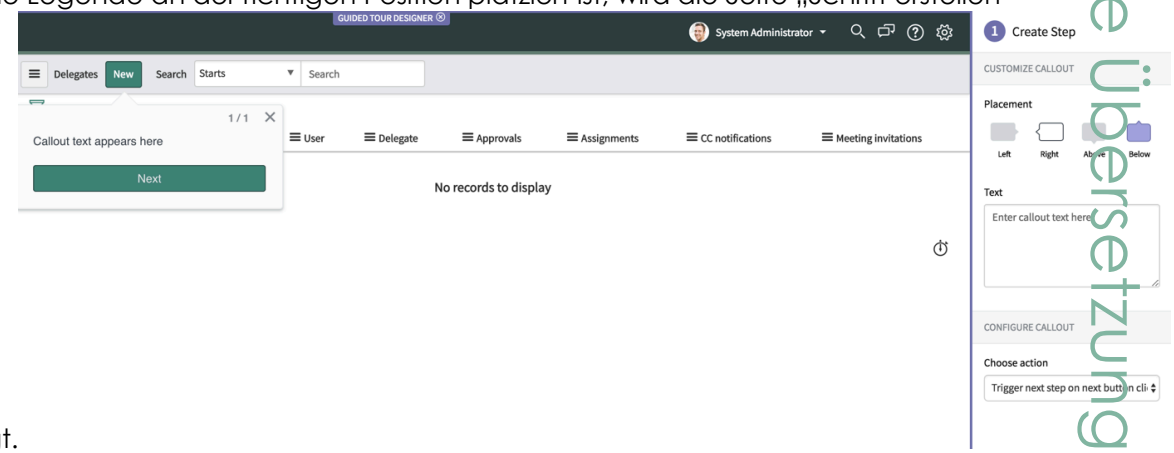
   Sie können Einleitungen, Abschlüsse und Anmerkungen jederzeit bearbeiten und löschen, während sich Ihre Tour im Entwurfsstatus befindet. Sie können auch HTML-Markup in Ihre Schlussfolgerungen, Einführungen und Legenden einfügen.

5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Tourschritt mit einer Legende und einem Auslöser hinzuzufügen.

   a. Ziehen Sie eine Legendenform aus der oberen rechten Ecke des Bildschirms, und legen Sie sie auf das UI-Element.
   Das Element wird hervorgehoben, wenn die Legende richtig positioniert ist. Wenn Sie die Legende loslassen, wird sie an der Position arretiert.



   b. Sobald die Legende an der richtigen Position platziert ist, wird die Seite „Schritt erstellen“



   angezeigt.

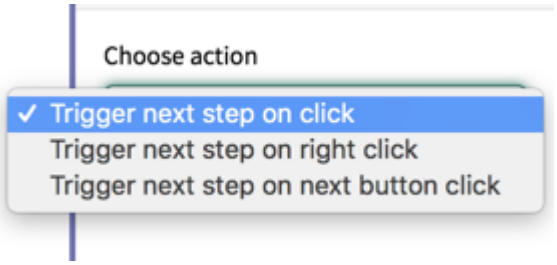
   c. Geben Sie die Anweisungen in das Feld **Text** im Bereich rechts ein.

   d. Ändern Sie die Richtung der Legende, indem Sie die entsprechende Option unter **Platzierung**auswählen.
   In den Optionen sind nur Platzierungsoptionen aktiviert, die Sie für das ausgewählte Element verwenden können.

   e. Wählen Sie den Auslöser im Feld **Aktion auswählen** aus. In der Liste werden nur Auslöser angezeigt, die Sie für das ausgewählte Element verwenden können.

Automatische Übersetzung

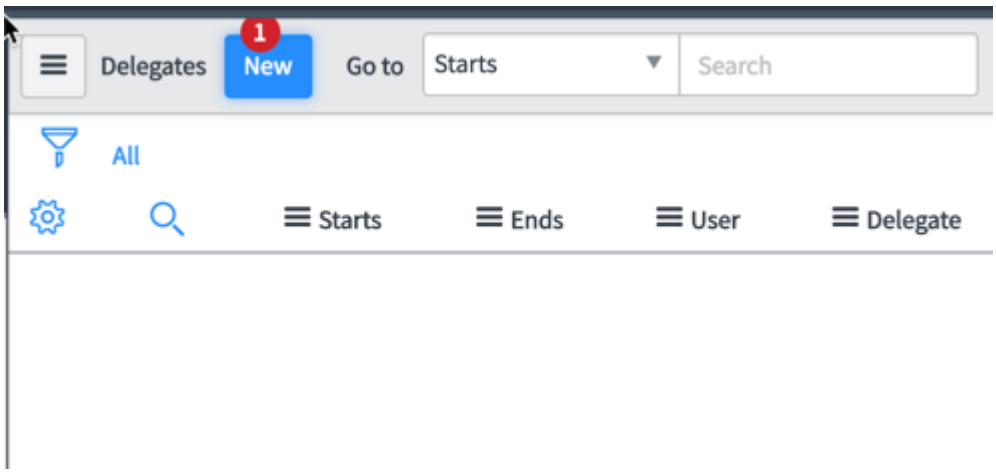
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



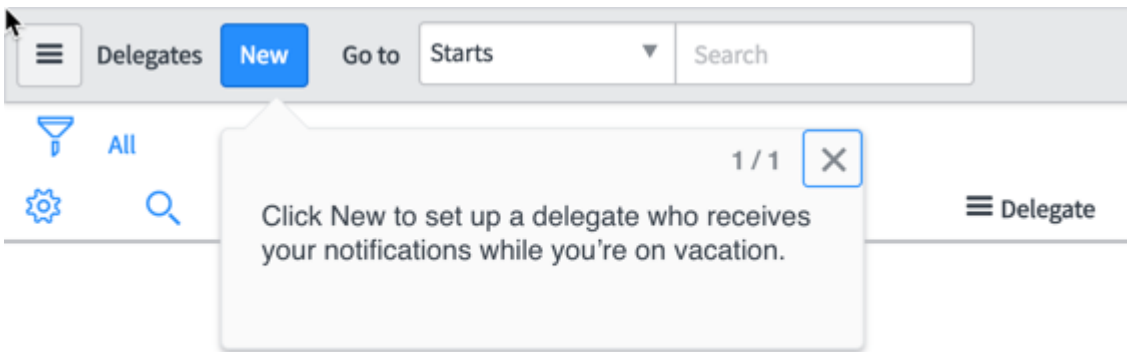
f. Wahlweise: Um Textformatierungen wie Fett oder Kursiv anzuwenden, fügen Sie dem zu formatierenden Text HTML-Tags hinzu.
Geben Sie beispielsweise `Klicken Sie auf <b>Neu</b>, um einen Delegierten einzurichten...`. Sie können andere HTML-Tags hinzufügen, einschließlich Tags für Bilder.

g. Wahlweise: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Überspringbar**, wenn der Anwender den Schritt überspringen und mit dem nächsten Schritt fortfahren kann, falls die Tour bei diesem Schritt fehlschlägt.

h. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die Bezeichnung für Ihren ersten Schritt wird angezeigt.

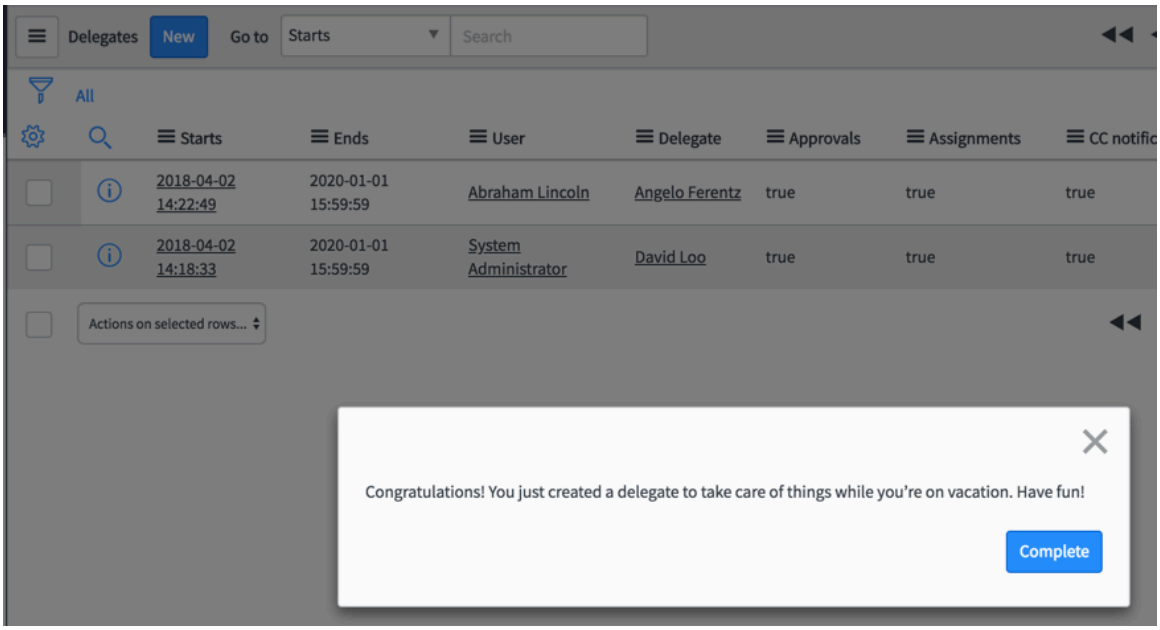


Wenn Endanwender auf die Bezeichnung klicken, werden Ihre Anweisungen für den ersten Schritt als Nachricht gerendert.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Fügen Sie weitere Schritte hinzu, bis Sie die Tour abgeschlossen haben.
   Wenn Sie jeden Schritt speichern, wird die Tour gespeichert.
7. Klicken Sie auf **Abschluss erstellen**.
   Geben Sie eine Nachricht an die Endanwender ein, in der die Demo abgeschlossen wird, und fassen Sie zusammen, was sie erreicht haben. Geben Sie beispielsweise `ein. Herzlichen Glückwunsch! Sie haben gerade einen Delegierten erstellt, der sich während Ihres Urlaubs um Dinge kümmern soll. Viel Spass!`.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Ihre Abschlussnachricht erscheint nach dem letzten Tourschritt und zeigt das Endergebnis der Tour an. Wenn Benutzer auf **Abschließen**klicken, wird die Tour beendet.



9. Klicken Sie jederzeit auf **Vorschau**, um Ihre Schritte zu testen und letzte Änderungen an der Tour vorzunehmen, bis Sie zufrieden sind.
   Beachten Sie die Schritte, die nicht ordnungsgemäß funktionieren oder korrigiert werden müssen. Bearbeiten Sie die Tour oder die Schritte wie in Bearbeiten Sie eine geführte Tourbeschrieben.
10. Um Ihren Tourentwurf oder Ihre veröffentlichte Tour für interne Kollegen zur Überprüfung freizugeben, haben Sie folgende Möglichkeiten:
    a. Klicken Sie auf das Symbol „URL kopieren“ um die Tour-URL zu kopieren.
    b. Senden Sie die URL an Überprüfer.
11. Klicken Sie **auf Veröffentlichen**, um Ihre Guided Tour für Endanwender sichtbar zu machen.
    Jeder geführten Tour wird bei der Erstellung eine eindeutige Tour-ID zugewiesen. Die Touren werden in alphabetischer Reihenfolge angezeigt, wenn Sie die Eigenschaft *(com.snc.guided_tours.sort)* auf „wahr“ festlegen. Wenn Benutzer die Startseite einer Guided Tour aufrufen, können sie über die folgenden Optionen auf die Tour zugreifen.
    - Wenn der Tourtyp Standard-UI ist, kann er im Bereich GTD **auf Tour starten** klicken.
    - Wenn der Tourtyp Serviceportal ist, können sie im Banner der Seite auf **Touren** klicken.

Bearbeiten Sie eine geführte Tour

Sie können die Einstellungen einer Guided Tour ändern, z. B. die Rollen, die auf die Tour zugreifen. Sie können die Schritte der Guided Tour auch bearbeiten, hinzufügen, löschen und neu anordnen und zusätzliche Formatierungen auf den Anleitungstext anwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Guided_tour_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Designer für geführte Touren (Guided Tour Designer, GTD), um Schritte einer geführten Tour hinzuzufügen, zu löschen und neu zu organisieren. Verwenden Sie das Formular „Geführte Tour“ nur für Aufgaben, die Sie nicht einfach über das GTD erledigen können. Zu Demonstrationszwecken beginnen wir mit Änderungen am Formular, das angezeigt wird, wenn Sie den Datensatz der geführten Tour öffnen, und fahren dann mit Änderungen fort, die Sie im GTD selbst vornehmen können. Sie können das GTD über die Schaltfläche **Mit Designer bearbeiten** im Formular aufrufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Tour** > **Geführte Touren**, und öffnen Sie die Tour, um sie zu bearbeiten.
2. Führen Sie im Formular „Geführte Tour“ eine der folgenden Aktionen aus.
   - Bearbeiten Sie den Namen.
   - Geben Sie im Feld **Kontext** einen anderen Seitennamen ein. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn die Formularseite aufgelistet ist und der Benutzer einen neuen Datensatz in der Listenansicht eingeben soll.
   - Wählen Sie einen anderen Tourtyp aus. Beim Tourtyp **Standard-UI**kann das Feld **Typ** nicht geändert werden. Wenn der Tourtyp **Serviceportal**ist, können sowohl der Wert für das **SP-Portal** als auch der Wert **für die SP-Seite** geändert werden.
   - Geben Sie die **Beschreibung**ein, oder bearbeiten Sie sie.
   - Starten Sie eine Serviceportal -Tour über ein bestimmtes Widget, einen bestimmten Datensatz oder eine bestimmte Ansicht auf einer Seite anstelle der Seite selbst. Sie können im Feld Zusätzliche URL-Parameter hinzufügen URL-Parameter eingeben, die auf das Element verweisen. Geben Sie beispielsweise den URL-Abschnitt ein, der die Sys-ID eines Widgets enthält, oder geben Sie Parameter für einen bestimmten Datensatz oder eine bestimmte Ansicht ein, z. B. `sys_id=abc123&view=myView`.
   - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die geführte Tour zu deaktivieren. Dadurch wird sie schreibgeschützt, kann nicht bearbeitet werden und wird für Endanwender nicht angezeigt. Wenn Sie die Tour in Zukunft verwenden möchten, sie für Endanwender jedoch nicht verfügbar bleibt, sollten Sie sie zur weiteren Überarbeitung auf den Entwurfsstatus zurücksetzen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Tour erneut zu aktivieren.
3. Um die Startseite für die Tour anzuzeigen, während Sie ihre Schritte testen und verfeinern, klicken Sie im Header des Formulars **auf Mit Designer bearbeiten**.
   Die Startseite wird im GTD auf einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster geöffnet.
4. Nachdem Sie die Formularansicht verlassen haben, können Sie im GTD einen der folgenden Schritte ausführen.

An	Diese Aktion ausführen
Bearbeiten Sie den Text oder Auslöser in einem Schritt	Navigieren Sie zu der UI-Seite, auf der sich der Schritt befindet, und klicken Sie in der Liste rechts auf den Schritt. Wenn beispielsweise die Tour in der Listenansicht beginnt, Sie jedoch einen Schritt im Formular bearbeiten möchten, öffnen Sie das Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	Die Schritte in der aktuellen Ansicht sind innerhalb eines roten Kreises nummeriert. Schließen Sie Ihre Änderungen ab, und klicken Sie auf **Speichern**.
Löschen Sie eine Einführung, einen Schritt oder einen Abschluss	Klicken Sie auf das Symbol ⊞.
Platzieren Sie die Legende auf einem anderen Seitenelement	**a.** Klicken Sie auf das Symbol ⊞, um den Schritt mit der falschen Platzierung zu löschen. **b.** Erstellen Sie einen Schritt im richtigen Seitenelement. **c.** Ziehen Sie den Schritt an die richtige Position in der Reihenfolge der Schritte.
Textformatierung in den Schrittanweisungen anwenden	Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Guided Tour-Schritte“ auf die Schrittnummer. **a.** Scrollen Sie zum HTML-Formatierer für Inhalt. **b.** Bearbeiten Sie den Inhalt, und wenden Sie eine entsprechende Formatierung an. **Hinweis:** Fügen Sie dem Text keine Bilder oder Videos hinzu. Diese Medientypen werden in Callouts nicht unterstützt. **c.** Klicken Sie auf Aktualisieren.
Ordnen Sie die Schritte neu an	Ziehen Sie die Schritte in die gewünschte Reihenfolge.
Testen Sie die Tour	Klicken Sie auf **Vorschau**, wenn sich die Tour im Entwurfsstatus befindet. Klicken Sie auf **Wiedergabe**, wenn es veröffentlicht ist. Die Seite wird in einer neuen Liste oder Registerkarte geöffnet, und Sie können jeden Schritt testen. Beachten Sie alle Schritte, die korrigiert werden müssen.
Ändern Sie den Status der geführten Tour	Wenn sich die Tour im Entwurfsstatus befindet, klicken Sie auf **Veröffentlichen**. Wenn die Tour veröffentlicht ist, klicken Sie auf **Entwurf**. Erwägen Sie, die Tour auf den Status „Entwurf“ zu setzen, bis Sie mit der Bearbeitung fertig sind.

Entwerfen von geführten Touren

Mit diesen Tipps können Sie effektive geführte Touren für Ihre Anwender erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Planen einer geführten Tour

Bevor Sie beginnen, die Details einer geführten Tour zu beschreiben, beantworten Sie die folgenden Fragen.

- Was ist der Zweck der Tour? Möchten Sie Legenden verwenden, die detaillierte Beschreibungen der Anwenderoberfläche bieten, damit Ihre Benutzer die Funktion besser verstehen? Oder soll der Benutzer erfahren, wie eine Aufgabe ausgeführt wird, z. B. wie ein neuer Incident erstellt wird? Es ist wichtig, dass Sie sich diese Fragen stellen und möglicherweise etwas recherchieren, bevor Sie mit der Planung der Tour beginnen, damit Sie das Gesamtziel ordnungsgemäß in einzelne Schritte aufschlüsseln können.
- Wo soll die Tour verfügbar sein? Wenn Sie Ihre Benutzer zu Aufgaben führen möchten, die sie möglicherweise täglich ausführen, z. B. Bestellen eines Artikels bei Servicekatalog oder Erstellen eines Incidents, ist es sinnvoll, die Tour in Ihrer Produktionsinstanz verfügbar zu machen. Wenn Sie Benutzer darin schulen möchten, diese Aufgaben zu erkunden, ohne tatsächliche Datensätze im System zu erstellen, sollten Sie die Tour stattdessen in einer Instanz außerhalb der Produktion zu Schulungszwecken verfügbar machen. Beide Szenarien sind gültig.
- Wie sollten Sie Ihre Tour benennen? Wenn Sie eine Tour erstellen, werden Sie aufgefordert, einen Tournamen anzugeben. Der Name muss eindeutig und intuitiv sein, damit die Benutzer den Zweck der Tour verstehen. Verwenden Sie beispielsweise „Neuen Incident erstellen“ oder „Incident-Liste überprüfen“ als mögliche Tournamen.
- Welche Annahmen treffen Sie in Bezug auf das, was der Benutzer bereits über die Seite oder Aufgabe weiß? Haben alle Benutzer, die an der Tour teilnehmen können, das gleiche Maß an Verständnis? Verwenden Sie diese Informationen, um zu entscheiden, wie viel Beschreibung zu Beginn der Tour bereitgestellt werden soll, damit jeder Benutzer, der an der Tour teilnimmt, den Inhalt versteht.
- Wenn der Zweck der Tour in der Ausführung einer Aufgabe besteht, wie können Sie dann die Anweisungen so personalisieren, dass jeder Benutzer, der an der Tour teilnimmt, einen anderen Datensatz erstellt? Wenn die Tour Benutzer beispielsweise durch das Erstellen einer Gruppe namens Facilitys führt, können Sie verhindern, dass nachfolgende Benutzer einen Fehler mit einem doppelten Namen erhalten, indem Sie sie in einer Legende anweisen, dem Feld Gruppenname einen eindeutigen Wert zuzuweisen.

Bei der Planung Ihrer Tour können Sie auch die folgenden zusätzlichen Fragen beantworten.

- Auf welcher Seite soll die Tour beginnen?
- Welche Schritte sind wichtig, um das Ziel zu erreichen?
- Wie soll ein Benutzer von einem Schritt zum nächsten navigieren?

Plan für eine geführte Tour

Sehen Sie sich den folgenden Beispielplan für eine geführte Tour an, deren Ziel darin besteht, die Homepage Serviceportal zu erkunden.

Beachten Sie die folgenden wichtigen Informationen, die Sie angeben müssen, sowie die Feldwerte, die Sie beim Erstellen einer geführten Tour verwenden werden.

- Tourname: Serviceportal Übersicht
- Ziel: Benutzer sollen ein gutes Verständnis für die Navigation in den wichtigsten Elementen der Homepage Serviceportal haben
- Portalname: Serviceportal
- Startseite: Serviceportal: ID-Index
- Rollen: Alle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielplan für eine geführte Tour: Serviceportal Homepage-Übersicht

Schritt	Legende	Auslöser
Einführung	• Titel: Serviceportal Übersicht • Text: Willkommen bei dieser geführten Tour durch Ihre neue Serviceportal Homepage.	Schaltfläche „**Weiter**“.
1	• Verweist auf dieses Element: Wie können wir helfen? • Platzierung: Unten • Text: Wir beginnen mit der **Frage Wie können wir helfen?** Suchleiste. Wenn Sie nicht finden können, wonach Sie suchen, geben Sie es hier ein, klicken Sie auf das **Suchsymbol**, oder drücken Sie die Eingabetaste auf Ihrer Tastatur. Zunächst sehen wir uns einige andere Bereiche an.	Schaltfläche „**Weiter**“.
2	• Verweist auf dieses Element: Etwas bestellen • Platzierung: Oben • Text: Wenn Sie etwas bestellen möchten, z. B. ein neues Telefon, wählen Sie **Bestellen Sie etwas aus**.	Schaltfläche „**Weiter**“.
3	• Verweist auf dieses Element: Knowledge Base • Platzierung: Oben • Text: Wenn Sie die Knowledge Base durchsuchen möchten, wählen Sie **„Knowledge Base“**aus.	Schaltfläche „**Weiter**“.
4	• Verweist auf dieses Element: Hilfe erhalten • Platzierung: Oben • Text: Wenn Sie Hilfe zu einem Problem erhalten möchten, wählen Sie **Hilfe erhalten**.	Schaltfläche „**Weiter**“.
5	• Verweist auf dieses Element: Community • Platzierung: Oben • Text: Wenn Sie Ihren Kollegen eine Frage stellen möchten, wählen Sie **Community**aus.	Schaltfläche „**Weiter**“.
6	• Verweist auf dieses Element: Wissen in der Titelleiste • Platzierung: Links • Text: Sie können auch die Knowledge Base überprüfen, etwas bestellen, sich protokollierte Anforderungen ansehen und andere Optionen hier oben in der Titelleiste prüfen.	Schaltfläche „**Weiter**“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielplan für eine geführte Tour: Serviceportal Homepage-Übersicht (Fortsetzung)

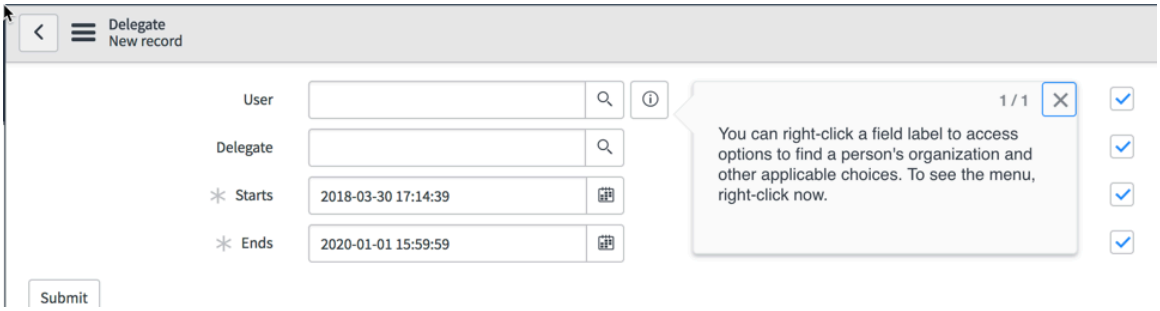
Schritt	Legende	Auslöser
7	• Verweist auf dieses Element: Ihr Name • Platzierung: Links • Text: Zeigen Sie Ihr Profil an, oder melden Sie sich ab, indem Sie auf Ihren Namen klicken.	Schaltfläche **„Weiter“.**
8	• Verweist auf dieses Element: Logo oben links • Platzierung: Unten • Text: Navigieren Sie zurück zu Ihrer Homepage Serviceportal, indem Sie auf Ihr Firmenlogo klicken.	Schaltfläche **„Weiter“.**
Abschluss	Text: Herzlichen Glückwunsch! Jetzt haben Sie einen Überblick über die Homepage Serviceportal.	Klicken Sie auf **Abschließen**, um die Tour zu beenden.

Auslöser werden ausgewählt

Wenn der Zweck der Tour darin besteht, Ihre Benutzer in die Funktionen einer Seite einzuführen, damit sie sich mit dem Produkt vertraut machen können, z. B. mit einem anwenderdefinierten Dashboard, verwenden Sie die Schaltfläche **Weiter** als Auslöser. Wenn der Zweck darin besteht, eine Aufgabe auszuführen, z. B. das Erstellen eines Datensatzes, berücksichtigen Sie Folgendes.

- Um ein Feld mit einem Suchelement, z. B. einem Referenzfeld oder einem Datumsfeld, auszufüllen, verwenden Sie keinen Auslöser, der das Suchfenster öffnet. Die Tour endet, wenn das Suchfenster geöffnet wird. Verwenden Sie einen der folgenden Auslöser:
  - Schaltfläche **„Weiter“** : Der Benutzer gibt den Wert ein oder sucht ihn, wählt ihn aus und klickt dann auf **Weiter**.
  - Auslöser **Elementwert ändern** : Nachdem der Benutzer den Wert ausgewählt und außerhalb des Felds geklickt hat, wird der Auslöser zum nächsten Schritt verschoben.
- Für einige UI-Elemente können Sie den Auslöser **Rechtsklick auf Element** verwenden. Normalerweise wird das Klicken mit der rechten Maustaste zum Öffnen eines Menüs verwendet. Sie können jedoch keine Legende für eine Option des Rechtsklickmenüs platzieren. Sie können diesen Auslöser in einer geführten Tour verwenden, in der Sie Rechtsklick-Menüoptionen beschreiben möchten. Fügen Sie die beschreibenden Informationen in den Legendentext ein, und weisen Sie die Anwender an, mit der rechten Maustaste auf das Element zu klicken, um das Menü anzuzeigen. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für diese Art von Hinweis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



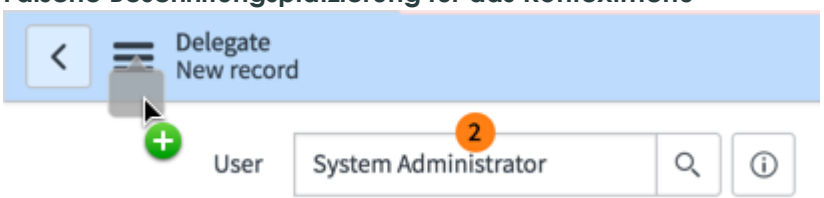
Wenn der Benutzer mit der rechten Maustaste auf das Element klickt, in diesem Fall eine Feldbezeichnung, wird diese Anweisung ausgeblendet und das nächste angezeigt.

- Der Auslöser **Maus über das Element** bewegen funktioniert ähnlich wie das Klicken mit der **rechten Maustaste auf den** Auslöser. Wenn der Benutzer auf das Element zeigt, wird die Legende ausgeblendet. Wenn Sie beispielsweise zeigen, dass ein Hinweis angezeigt wird, wenn Sie auf eine Feldbezeichnung zeigen, wird der Legendenschritt ausgeblendet, bevor der Hinweistext angezeigt wird. Diese Art von Auslöser kann den Flow der geführten Tour stören.

Mithilfe von Legenden

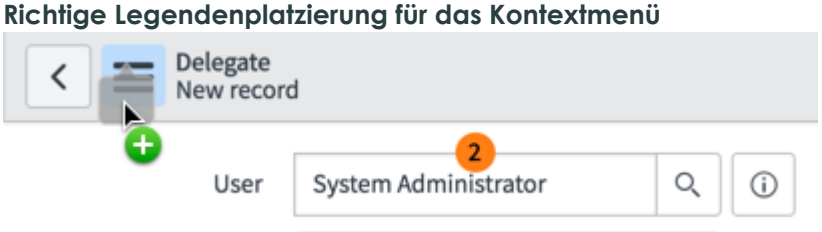
Sie müssen eine Legende über einem Element platzieren, um mit ihm zu interagieren. Das Element wird blau hervorgehoben, wenn es als Ziel ausgewählt ist. Im folgenden Beispiel sieht es so aus, als würde die Legende auf das Kontextmenüsymbol verweisen, aber beachten Sie, dass die Kopfzeile blau hervorgehoben ist.

Falsche Beschriftungsplatzierung für das Kontextmenü



Dieses Beispiel zeigt die richtige Platzierung der Legende für das Kontextmenü. Beachten Sie, dass das Kontextmenüsymbol blau hervorgehoben ist.

Richtige Legendenplatzierung für das Kontextmenü



Die folgenden Tipps können ebenfalls hilfreich sein:

- Wenn Sie eine Legende in einem Formular platzieren, das Registerkarten enthält, berücksichtigen Sie, dass ein Benutzer die Registerkarte möglicherweise nicht zur Anzeige geöffnet hat. Erstellen Sie eine neue Legende, die den Anwender anweist, zuerst die Registerkarte zu öffnen, bevor Sie mit dem Rest der Tour fortfahren.
- Minimieren Sie Legenden in Feldern, die dynamischen Inhalten zugeordnet sind. Eine verzögerte Seitenaktualisierung kann die Tour vorzeitig beenden, wenn der Benutzer das zugehörige Tourelement nicht finden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie einen Anwender durch Popup-Fenster führen, fügen Sie Ihre Legende der Ursprungsseite auf oder in der Nähe des Popup-Symbols hinzu. Führen Sie Ihren Anwender in den Legendenanweisungen durch die für das Popup-Fenster vorgesehenen Schritte, da dem Popup-Fenster keine Legenden hinzugefügt werden können.
- Während die Farbe einer Legende auf der Standardplattform-UI statisch ist, können Sie die Legende unter Serviceportalanpassen. Erwägen Sie die Verwendung dieser Funktion, um ein einheitliches Erscheinungsbild zwischen Ihren Legenden und Ihren Serviceportal -Seiten sicherzustellen. Weitere Informationen zu geführten Touren, die Sie auf den Seiten Serviceportal erstellen, finden Sie unter Geführte Touren anfordern.

Ihre Tour wird automatisch gestartet

Starten Sie eine Tour automatisch, wenn Sie möchten, dass Ihre Anwender die Tour beim ersten Seitenbesuch beginnen.

Sie können mehrere Touren automatisch von einer einzigen Startseite aus starten. In diesem Fall können Sie den automatischen Start auf jede Tour nacheinander anwenden, sodass Ihre Anwender die zweite Tour beim Besuch der zweiten Seite beginnen, die dritte Tour beim Besuch der dritten Seite usw. Verwenden Sie diese Option, wenn Sie beabsichtigen, Ihre Anwender mit einer Einführungstour zu beginnen und in Folgetouren steigende Komplexitätsgrade oder andere Schwerpunktbereiche hinzuzufügen.

Starten Sie eine geführte Tour im Hilfe-Center

Suchen und starten Sie eine geführte Tour im Hilfe-Center in Ihrer Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

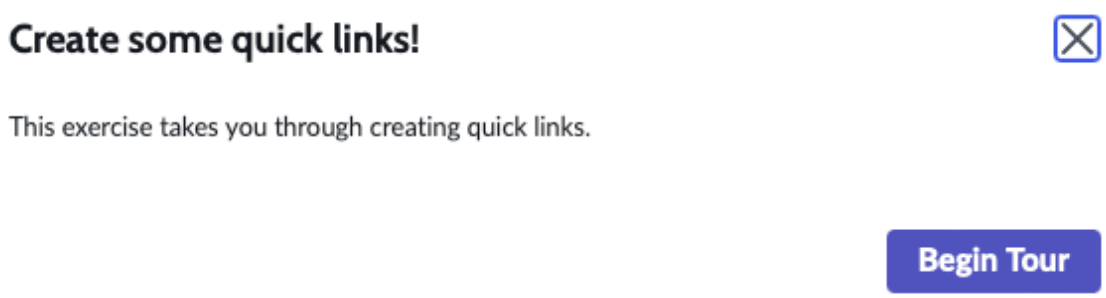
1. Um erneut auf diese Tour zuzugreifen, wählen Sie das Symbol in der Navigationsleiste, um das Hilfecenter zu öffnen.

2. **Hinweis:** Sie müssen die Registerkarte **Hilfeartikel** nur auswählen, wenn auch die Registerkarte **Was ist neu** verfügbar ist. Andernfalls sollte das Hilfesymbol in **Hilfeartikeln**geöffnet werden.

   Wählen Sie die Registerkarte **Hilfeartikel** aus, und scrollen Sie zum unteren Rand des Hilfe-Centers.

3. Wählen Sie das Schaltfläche.

4. Wählen Sie eine Tour aus der Liste der geführten Touren aus.



5. Wählen Sie **Tour beginnen**, um die geführte Tour zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie eine Ansicht mit einer geführten Tour

Sie können einem Guided Tour-Schritt eine Listen- oder Formularansicht zuweisen, wenn Sie von der **Standardansicht** zu einer anderen Ansicht wechseln, z. B. **Selfservice**.

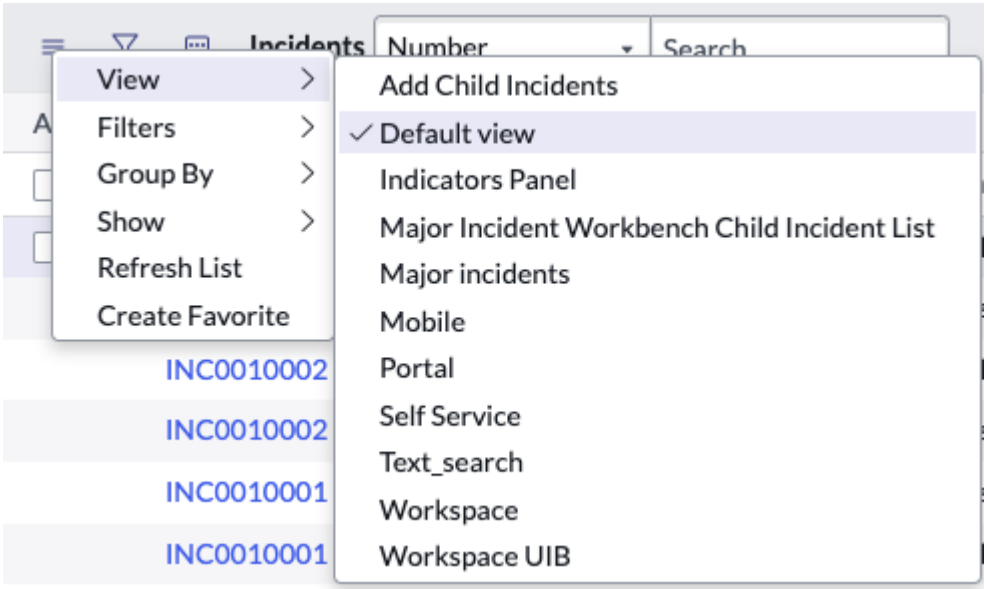
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Guided_tour_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einem Tourschritt eine Ansicht zuzuweisen, müssen Sie den Namen der Ansicht kennen. Der Name, der in der Kontextmenüoption **Ansicht** angezeigt wird, ist der Titel der Ansicht. Suchen Sie nach dem Ansichtsnamen, bevor Sie ihn einem Tourschritt zuweisen.

Kontextmenü-Ansichtsoptionen



Hinweis: Sie können nur einem Tourschritt in einer geführten Tour eine Ansicht hinzufügen, und zwar nur dann, wenn der Schritt in der Standardansicht beginnt. Wenn die Tour abgespielt und der Schritt ausgeführt wird, wird die UI-Seite mit der neuen Ansicht aktualisiert.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Ansichtsnamen zu finden.
   a. Navigieren zu **System-UI** > **Aufrufe**.
   Die ersten beiden Spalten sind **Name** und **Titel**.
   b. Suchen Sie die Ansicht anhand ihres **Titels**, und notieren Sie sich den Wert in der Spalte **Name**.
2. Navigieren zu **Eingebettete Hilfe** > **Geführte Touren**.
3. Öffnen Sie die zu ändernde Tour mit einer Ansicht.
4. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **„Guided Tour-Schritte“** den Tourschritt, um eine Ansicht hinzuzufügen.
5. Geben Sie im Formularabschnitt „Tourschritt“ im Feld **Ansicht** den Namen der Ansicht ein.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Tour mit der Ansicht zu testen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie im Formular „Geführte Tour“ **auf Mit Designer bearbeiten**.

b. Klicken Sie auf der Registerkarte oder im Fenster „Guided Tour Designer“ unter der Liste der Schritte **auf Wiedergabe**.

c. Stellen Sie sicher, dass der von Ihnen geänderte Schritt die richtige Ansicht anzeigt.

Testen einer geführten Tour

Testen Sie Ihre Guided Tour, um sicherzustellen, dass sie Ihrem beabsichtigten Ziel entspricht.

Identität eines Anwenders annehmen

Nehmen Sie die Identität einer Rolle an, um die Tour durch die Augen des vorgesehenen Benutzers zu überprüfen. Indem Sie die Identität eines Benutzers annehmen, der eine Zielrolle der Tour innehat, oder mehrerer Benutzer, wenn die Tour auf mehrere Rollen abzielt, können Sie die Tour genauso erleben wie der Benutzer.

Feedback zur geführten Tour

Senden Sie den Tour-URL-Link an Ihre Kollegen, um die Tour zu überprüfen und Feedback zu geben. Wenn das Feedback hilfreich ist, ändern Sie Ihre Tour entsprechend. Weitere Informationen zu Tour-Feedback finden Sie unter Erstellen Sie eine geführte Tour.

Überprüfung der geführten Tour

Nachdem die Tour veröffentlicht wurde, überprüfen Sie alle Tourfehler, die auf Fehler zurückzuführen sind, die Sie auf der Seite „Übersicht über geführte Touren“ sehen. Überprüfen Sie diese Fehler, um Einblicke zu erhalten, bei welchen Anwendern Probleme mit der Tour aufgetreten sind, bei welchem Schritt die Tour fehlgeschlagen ist und wie die Fehlermeldung lautet. Sie können diese Informationen dann verwenden, um Probleme zu beheben und zu beheben.

Barrierefreiheit des Guided Tour-Designers

Der Guided Tour-Designer verfügt über Eingabehilfefunktionen, mit denen Benutzer Touren mithilfe von Sprachausgabeprogrammen und Tastatureingaben entwerfen können.

Die Barrierefreiheitsfunktionen sind für die Guided Tour-Designer-Barrierefreiheit und die Plattform-Barrierefreiheit großteils identisch. Siehe Eingabehilfefunktionen.

Verwenden Sie den Guided Tour-Designer mit aktivierten Barrierefreiheit

Der Guided Tour-Designer hat die Barrierefreiheitsfunktionen der ServiceNow -Plattform erweitert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Guided_tour_admin oder admin

Prozedur

1. Wenn die Eingabehilfefunktionen nicht aktiviert sind, navigieren Sie zu **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen** und aktivieren Sie die Einstellung *`glide.ui.accessibility`*.
2. Navigieren zu **Anwendung** > **Modul**.
3. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Tour** > **Tour erstellen**.
4. Drücken Sie die Tabulatortaste zum Feld **Tourname**, und geben Sie einen eindeutigen Namen für die geführte Tour ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Drücken Sie die Tabulatortaste zum Feld **Name der Anwendungsseite**.
6. Geben Sie einen Teil des Namens ein, um eine Liste von Seiten zu öffnen, durch die Sie scrollen und aus der Sie auswählen können.
7. Navigieren Sie zu den **Rollen, die diese Tour für den Slushbucket beinhaltet,** und verwenden Sie Links zum Überspringen, um Rollen auszuwählen.
8. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Die Seite der ausgewählten Anwendung wird im Guided Tour-Designer geöffnet.
9. Drücken Sie die TAB-TASTE zu dem Feld, dem Sie einen Schritt hinzufügen möchten.
10. Drücken Sie erneut die Tabulatortaste und dann die Eingabetaste, um das **Bearbeitungsfenster** für den Schritt der geführten Tour zu öffnen.
    Das Bearbeitungsfenster weist die folgenden Funktionen auf:
    - Ein Symbol zum Platzieren der Legende. Drücken Sie die Eingabetaste, um eine Liste zu öffnen und die Platzierung der Legende auszuwählen. Nur relevante Callout-Standorte sind aktiviert.
    - Die Nummer des Guided Tour-Schritts und wie viele Schritte erstellt wurden. Wenn Sie Ihren ersten Schritt erstellen, ist dies Schritt 1/1.
    - Ein Textfeld, um den Anwender anzuweisen, wie er bei diesem Schritt vorgehen soll.
    - Eine Auswahlliste zum Auswählen des Auslösers. im Feld **Aktion auswählen** aus. In der Liste werden nur Auslöser angezeigt, die Sie für das ausgewählte Element verwenden können.
    - Schaltflächen**„Abbrechen“** und **„Speichern“**.
11. Fügen Sie weitere Schritte hinzu, bis Sie die Tour abgeschlossen haben.
    Wenn Sie jeden Schritt speichern, wird die Tour gespeichert.

Nächste Maßnahme
Wechseln Sie zum Bereich auf der rechten Seite, um den Namen der Tour zu bearbeiten, die URL der Tour zu kopieren und die Schritte der Tour neu anzuordnen.

Domain Separation und geführte Touren

Mit der ServiceNow Platform können Service Provider (SPs) ihren Kunden ein schnelleres Onboarding bieten, die Compliance erfüllen und ihre Daten durch Domänentrennung schützen. Sie können Client-Daten, Prozesse und Berichte in logische Gruppierungen unterteilen, die als Domänen bezeichnet werden. SPs steuern, wer welche Inhalte sieht und darauf zugreifen kann. Sie können geführte Touren erstellen und ändern, die für bestimmte Domänen in Ihrer Instanz gelten, sowie Touren, die für Benutzer auf der ganzen Welt verfügbar sind.

Erstellen Sie geführte Touren mit Domänentrennung

Sobald Sie eine geführte Tour erstellt haben, können Sie eine Domäne angeben, für die sie gilt. Sie können die Tour auch kopieren, um sie für eine bestimmte Domäne zu ändern.

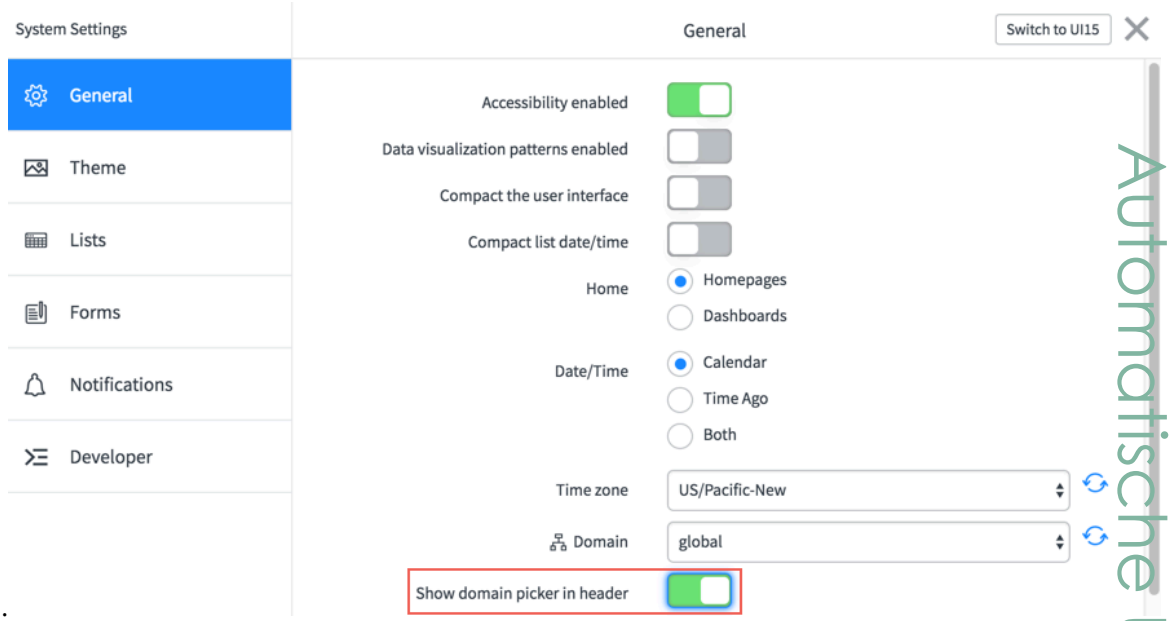
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Guided_tour_admin oder admin. Um Domain Separation in geführten Touren zu verwenden, müssen Sie Domain Separation anfordern .

Hinweis: Für den Guided Tour-Designer ist Core-UIerforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Core-UI aktivieren.

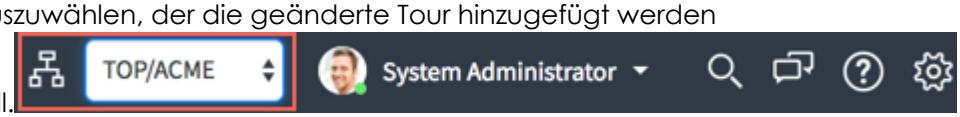
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Eingebettete Hilfe** > **Designer für geführte Tour** > **Geführte Touren**.
2. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um Listenspalten zu personalisieren und die Spalten Domäne und Überschreibungen hinzuzufügen.
   Die Spalte **Domäne** gibt die Domäne an, zu der eine Tour gehört, entweder Global oder die für die Tour angegebene Domäne.
3. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol neben dem Anwendernamen, um die Systemeinstellungen zu öffnen.
4. Aktivieren Sie die Option **Domänenauswahl in Header anzeigen**.



   Diese Option ist aktiviert, wenn der Schalter grün angezeigt wird und nach rechts umgelegt wird.
5. Verwenden Sie die Domänenauswahl, um die Domäne auszuwählen, der die geänderte Tour hinzugefügt werden soll.



6. Wählen Sie die geführte Tour aus.
   Sie können die Tour hier oder einfach bearbeiten
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die domänenspezifische Version der Tour zu erstellen.

Ergebnisse

In der angegebenen Domäne überschreibt die gespeicherte Version der Tour das Original für Benutzer in dieser Domäne. Sie können diese Tour so bearbeiten, dass sie für diese Domäne spezifisch ist. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie eine geführte Tour.

Personalisieren Sie Ihre Experience

Arbeiten Sie mit verschiedenen visuellen Optionen für Aufgabenverfolgung, Projektzeitleisten und Homepage-Anpassungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visuelle Taskboards	Zeitleistenvisualisierung
Navigieren Sie mit dieser interaktiven Grafik-UI durch Formulare und Listen.	Überwachen Sie Projekte, und interagieren Sie mit zeit- oder aufgabenbasierten Ansichten von Vorgängen.

Visuelle Taskboards

Optimieren Sie die Verwaltung von Listen, Formularen und anderen Aufgabendatensätzen. Visuelle Taskboards bietet eine intuitive grafische Oberfläche mit Freiform- oder datengesteuerten Tafeln. Zeigen Sie Datensätze in Schnellreferenzkartenformaten und Spuren an, die den Status oder Fortschritt kategorisieren. Delegieren Sie bestimmte Teammitglieder zum Anzeigen und Ändern von Datensätzen mit Zugriffssteuerungsregeln für die Transparenz von Karten und die Verwaltung von Taskboards.

Zeitleistenvisualisierung

Verfolgen Sie mit ZeitleistenvisualisierungAktivitäten in Ihrer Organisation im Laufe der Zeit. Interaktive zweidimensionale (2D) auf Monatsbasis und 3D-Ansichten auf Aufgabenkartenbasis bieten eine umfassende Bewertung der Betriebsabläufe und Strategien in Ihrem Unternehmen. Personalisieren Sie visuelle Datensätze, verwalten Sie Projektportfolios, und bewerten Sie aktuelle und zukünftige Projekte.

Visuelle Taskboards

Visual Task Boards (VTB) verwandeln die Navigation von Listen und Formularen in ein interaktives grafisches Erlebnis.

Visuelle Taskboards Übersicht

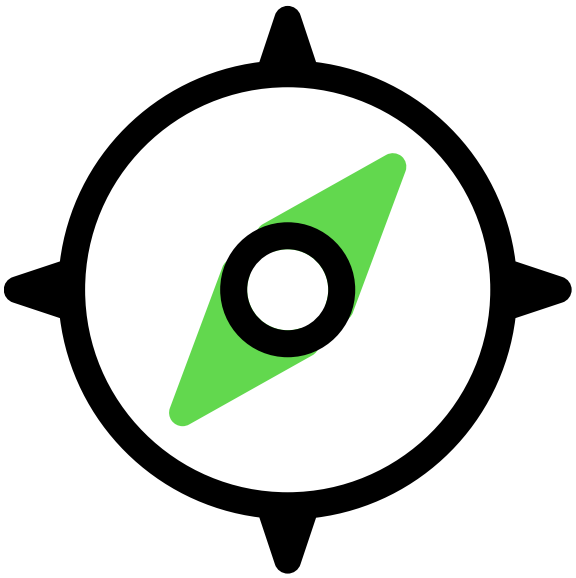
https://player.vimeo.com/video/995341758?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Hinweis: Core-UI oder Next Experience ist erforderlich, um Visual Task Boards zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen

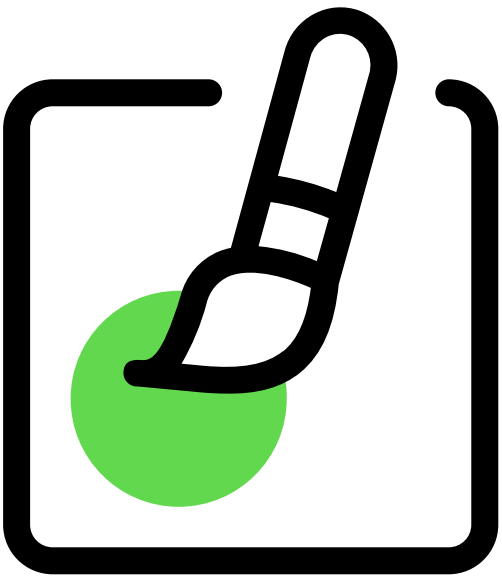


Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Visual Task Boards.

Aktivieren

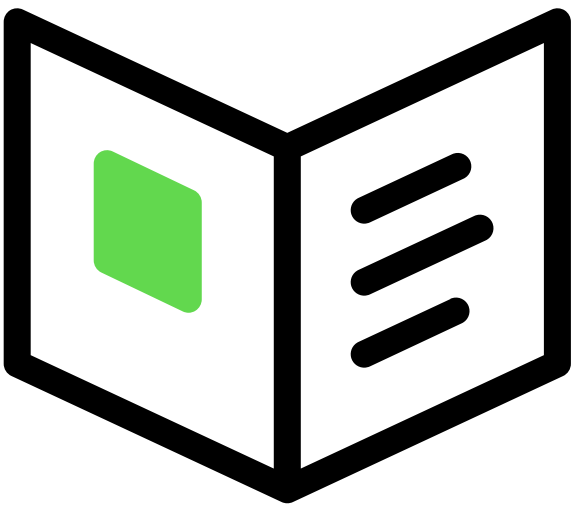
Aktivieren Sie Visual Task Boards.

Verwenden



Virtuelle Taskboards erstellen, ändern, löschen, anzeigen, freigeben und anpassen.

Referenz



Erfahren Sie mehr über Domain Separation, unterstützte Browser und Komponenten, die mit virtuellen Taskboards installiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in der Visual Task Boards-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Visuelle Taskboards erkunden

Visuelle Taskboards bieten eine visuelle Darstellung der zu erledigenden Arbeiten, sodass Teammitglieder problemlos zusammenarbeiten und Aufgaben nachverfolgen und priorisieren können. Sie können Visuelle Taskboards in verschiedenen Kontexten verwenden, einschließlich Projektmanagement, Aufgabenmanagement für Mitarbeiter oder Teams sowie Mitarbeiter-Onboarding.

Visuelle Taskboards – Übersicht

Teams können ihre Arbeitsauslastung einfach verwalten, indem sie Aufgaben zuweisen und neu zuweisen, den Aufgabenstatus aktualisieren und Prioritäten festlegen. Dies trägt zur Verbesserung der Produktivität und Verkürzung der Zeit zum Abschließen von Aufgaben bei. Jeder Benutzer kann Task Boards unabhängig von der Rolle verwenden, obwohl Zugriffssteuerungsregeln (ACLs) möglicherweise die Karten einschränken, die jeder Benutzer sehen kann.

Die Visual Task Board-Oberfläche bietet eine grafische Umgebung, in der sich Datensätze verwalten lassen und Zusammenarbeit ermöglicht wird. Beispielsweise kann ein Supportmanager eine Tafel für ein Team erstellen, um die zugewiesenen Incidents in Echtzeit nach Status zu verfolgen.

Sie können Visuelle Taskboards an die individuellen Anforderungen eines Teams oder einer Organisation anpassen. Teams können ihre eigenen Workflows, Bezeichnungen und Spalten erstellen, um ihren spezifischen Prozess darzustellen und so ihre Aufgaben zu verwalten und ihre Ziele zu erreichen. Greifen Sie von jedem Gerät aus auf Visuelle Taskboards zu, einschließlich Smartphones und Tablets. So können Teammitglieder in Verbindung bleiben und über ihre Aufgaben auf dem Laufenden bleiben.

Visuelle Taskboards – Vorteile

Jedem Teammitglied kann Zugriff auf ein visuelles Taskboard gewährt werden.

Leistung	Funktion
Teams können ihre Arbeitsauslastung einfach verwalten, indem sie Aufgaben zuweisen und neu zuweisen, den Aufgabenstatus aktualisieren und Prioritäten festlegen. Dies trägt zur Verbesserung der Produktivität und Verkürzung der Zeit zum Abschließen von Aufgaben bei. Erstellen Sie eine visuelle datengesteuerte Tafel für die Teamzusammenarbeit. Sie können Ihre einzelnen Aufgaben hinzufügen und Aufgaben aus einem Formular oder einer Liste hinzufügen, Spuren ändern und Mitglieder hinzufügen oder entfernen.	Erstellen von Visuelle Taskboards

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung	Funktion
Zeigen Sie Tafeldetails oder in einer Liste an, und geben Sie sie frei. Als Favoriten hinzufügen, freigeben oder eine Connect-Konversation erstellen.	anzeigen und freigeben Visuelle Taskboards
Passen Sie Visuelle Taskboardsan und konfigurieren Sie.	Anpassen und Konfigurieren von Visuelle Taskboards
Sie können Kartendetails bearbeiten, Anhänge hinzufügen, die Kartenansicht und das Kartenlimit konfigurieren sowie Karten beschriften, zuweisen, archivieren und verschieben.	Arbeiten mit Karten für visuelle Taskboards
Erstellen Sie eine Prüfliste und eine Prüflistenvorlage. Konfigurieren Sie Aufgabentypen, die erstellt werden können.	Checklisten für das Visual Task Board

Typen von Visuelle Taskboards

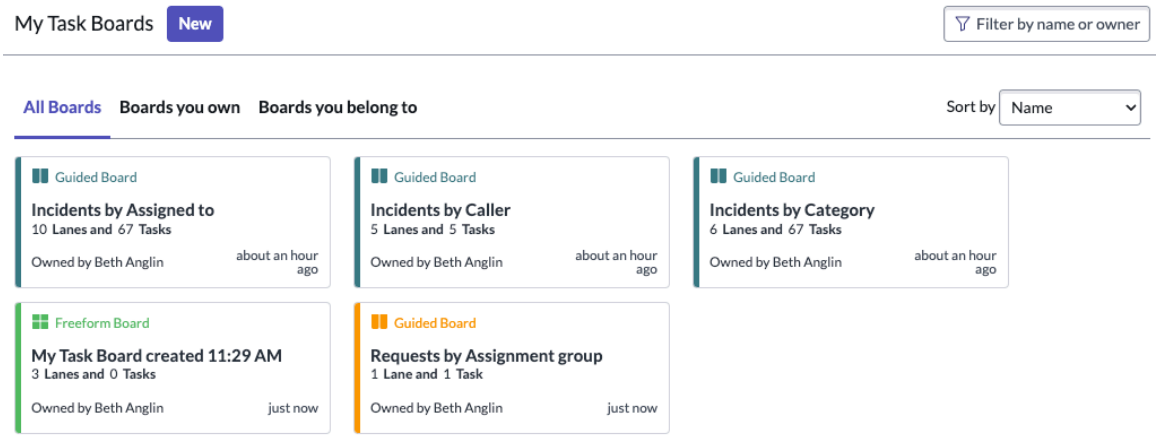
Sie können geführte Visuelle Taskboardserstellen, die von Daten in Ihrer Instanz ServiceNow® gesteuert werden. Sie können auch Freiformtafeln erstellen, auf denen verschiedene Informationen angezeigt werden, oder flexible Tafeln, die beide Typen kombinieren.

Es gibt drei Arten von Visuelle Taskboards.

Board-Typ	Beschreibung
Freiform-Boards	Zeigen Sie alle Arten von Aufgabendatensätzen an, einschließlich persönlicher Aufgaben. Mitglieder von Freiform-Boards können Aufgabenkarten und Lanes hinzufügen und entfernen. Freiformtafeln sind mit dem Freiformtafel-Symbol gekennzeichnet.
Flexible Boards	Zeigen Sie Aufgaben an, die einem Filter mit einer bestimmten Tabelle entsprechen. Mitglieder flexibler Tafeln können Aufgabenkarten hinzufügen. Karten werden automatisch entfernt, wenn die Aufgaben nicht mehr den Filterbedingungen entsprechen. Mitglieder können benutzerdefinierte Lanes definieren, ähnlich wie bei einem Freiform-Board. Flexible Tafeln sind mit dem Symbol für flexible Tafel gekennzeichnet.
Geführte Board	Ähnlich wie flexible Tafeln, außer dass die Spuren der vordefinierten Tafel den Feldwerten entsprechen und in den meisten Fällen nicht bearbeitet werden können. Vordefinierte Tafeln sind mit dem Symbol für vordefinierte Tafel gekennzeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für das Dashboard „Visuelle Taskboards“.



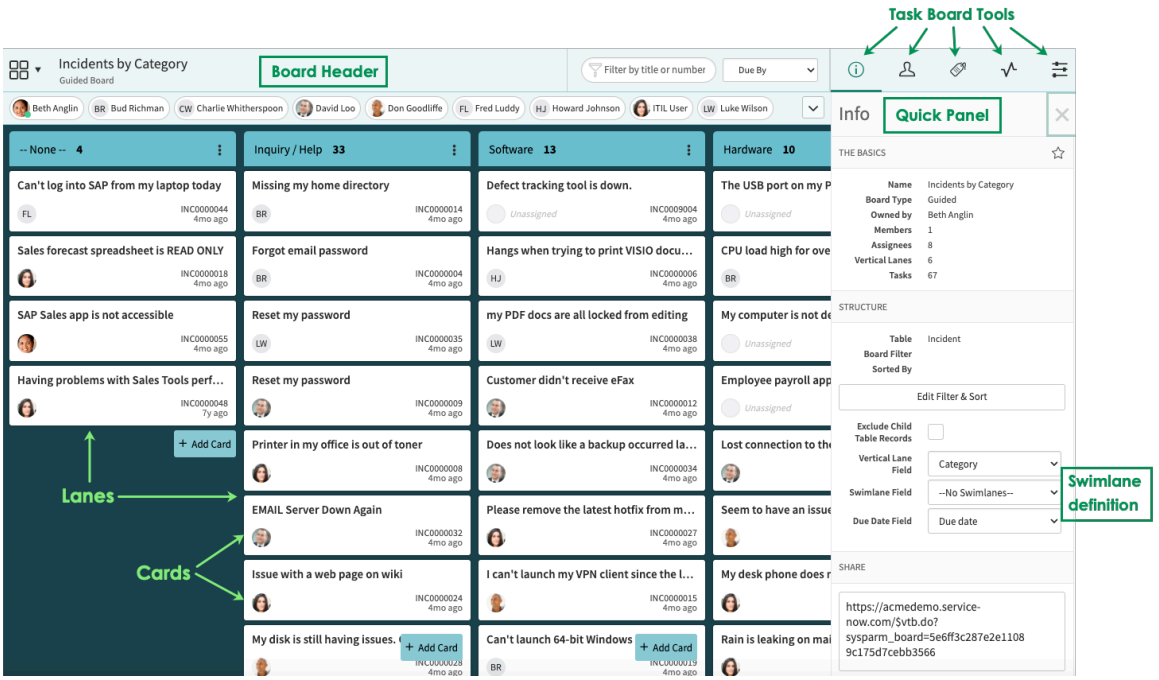
Alle Tafeln haben die angezeigten Elemente. Die Farbe einer Karte entspricht der Farbe, die Sie in der Farbpalette für diese Tafel auswählen.

Elemente von Visuelle Taskboards

Visuelle Taskboards enthalten Karten, die eine Aufgabe darstellen. Diese Karten sind basierend auf den Kriterien, die Sie für ihre Sortierung auswählen, in Spalten angeordnet.

Visuelle Taskboards enthalten die im Bild unten gezeigten Elemente. In der folgenden Tabelle werden die Elemente beschrieben.

Beispielelemente für ein visuelles Taskboard



Taskboard-Elemente

Element	Beschreibung
Header der Tafel	Zeigt den Tafelnamen in der Titelleiste an. Sie können die Tafel umbenennen, indem Sie auf den Tafelnamen doppelklicken. Filtern Sie die Aufgaben in der Tafel nach:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Taskboard-Elemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	• Titel oder Nummer der Aufgabenkarte eingeben • Durch Auswahl einer Option in der Liste **„Fällig bis “**
Spuren	Organisieren Sie Karten auf einem Board in vertikalen Gruppen. Diese Gruppen stellen häufig den Status der Aufgabe dar, wie z. B. **Zu erledigen**, **Wird erledigt** und **Erledigt**. Bei Verwendung eines geführten Boards repräsentiert jede Lane einen möglichen Feldwert. Beispielsweise kann ein Board in der Ereignistabelle eine Lane für jeden **Status**-Wert wie **Neu**, **Aktiv** oder **Gelöst** anzeigen. Benutzer können Karten von einer Lane in eine andere verschieben, um die von der Karte repräsentierte Aufgabe zu aktualisieren.
Karten	Stellt einzelne Aufgaben dar, die Sie Anwendern zuweisen können. Sie können Kommentare, Anhänge und Bezeichnungen zu Karten hinzufügen. Jede Karte ist an einen Aufgabendatensatz gebunden - wird eine Karte aktualisiert, wird sofort auch die andere aktualisiert. Bei Freiform-Boards ist jede Karte eine persönliche Aufgabe. Bei flexiblen und geführten Karten repräsentiert jede Karte einen Datensatz aus der Liste, aus der das Board erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Flexible und vordefinierte Tafeln erstellen.
Kurzübersicht	Zeigt Labels und Benutzer an, die der Karte zugeordnet sind. Tafelmitglieder können den Schnellbereich verwenden, um Aufgaben schnell zu kennzeichnen oder zuzuweisen. Mitglieder können auch konfigurieren, was in der Schnellanzeige erscheint.
Visual Task Board-Tools	Zeigt Tafelinformationen, Tafelmitglieder, den Tafel-Aktivitätenstrom und Tafelbezeichnungen an.
Swimlanes	Ordnen Sie Karten auf einer Tafel in horizontalen Spalten an. Diese Spuren stellen häufig den Benutzer dar, der einer Aufgabe zugewiesen ist. Sie können der Tafel eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Taskboard-Elemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	beliebige Anzahl von Swimlanes hinzufügen und Karten einfach von einem Benutzer zu einem anderen verschieben.

Visual Task Board-Tools

Der Bereich der Taskboard-Tools in einem Visual Task Board enthält mehrere Registerkarten, die jeweils durch ein Symbol dargestellt werden.

Klicken Sie auf ein Symbol, um die Registerkarte zu öffnen. Klicken Sie erneut auf das gleiche Symbol, um die Registerkarte auszublenden. Die Registerkarten, die Sie für jede Konversation sehen, hängen vom Konversationstyp und anderen Bedingungen ab.

Registerkarten des Konversations-Tools

Registerkartensymbol	Registerkartenname	Beschreibung
	Information	Enthält die folgenden Informationen zum Task Board: • Board-Name • Board-Typ • Board-Besitzer • Anzahl der Mitglieder • Anzahl der Beauftragten • Anzahl der Lanes • Anzahl der Aufgaben • Tabellenname • Filter bearbeiten (nur auf datengesteuerten Tafeln sichtbar) • Lane-Feld (sichtbar für den Board-Besitzer, nur auf datengesteuerten Boards) • Swimlane-Feld: Zum Ändern des Swimlane-Felds für die Tafel • Feld „Fälligkeitsdatum“: Zum Ändern des Felds „Fälligkeitsdatum“ für die Tafel. • URL
	Mitglieder	Listet alle Mitglieder und Verantwortlichen des Boards auf. Sie können Board-Mitglieder hinzufügen oder entfernen, Verantwortliche zu Mitgliedern machen und das Board nach Mitglied oder Verantwortlichen filtern.
	Bezeichnungen	Verwenden Sie Labels, um Aufgaben auf dem Task Board visuell zu unterscheiden. Filtern Sie den Board-Inhalt, indem Sie das Label umschalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten des Konversations-Tools (Fortsetzung)

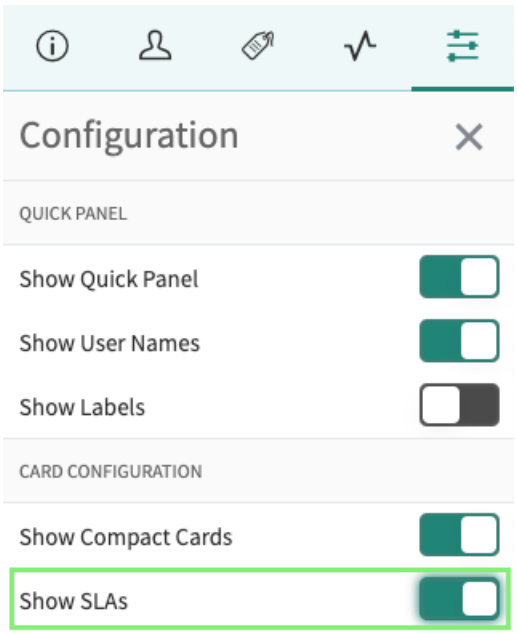
Registerkartensymbol	Registerkartenname	Beschreibung
		Sie müssen Labels aktivieren bevor Sie diese Registerkarte verwenden können.
	Aktivität	Zeigt alle Aktivitäten für Karten auf dem Board an.
	Konfiguration	Konfigurieren Sie die Einstellungen für das Task Board. Diese Einstellung ist nur für den Board-Inhaber verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Erscheinungsbild eines Taskboards an.

Visual Task Board-SLA-Indikatoren

SLA-Indikatoren (Service Level Agreement) warnen die Mitglieder der Tafel, wenn Karten auf der Tafel SLA-Verstöße aufweisen.

Tafelmitglieder können SLA-Indikatoren über das Tafelkonfigurationsmenü aktivieren. Die Einstellung gilt nur für den aktuellen Benutzer.

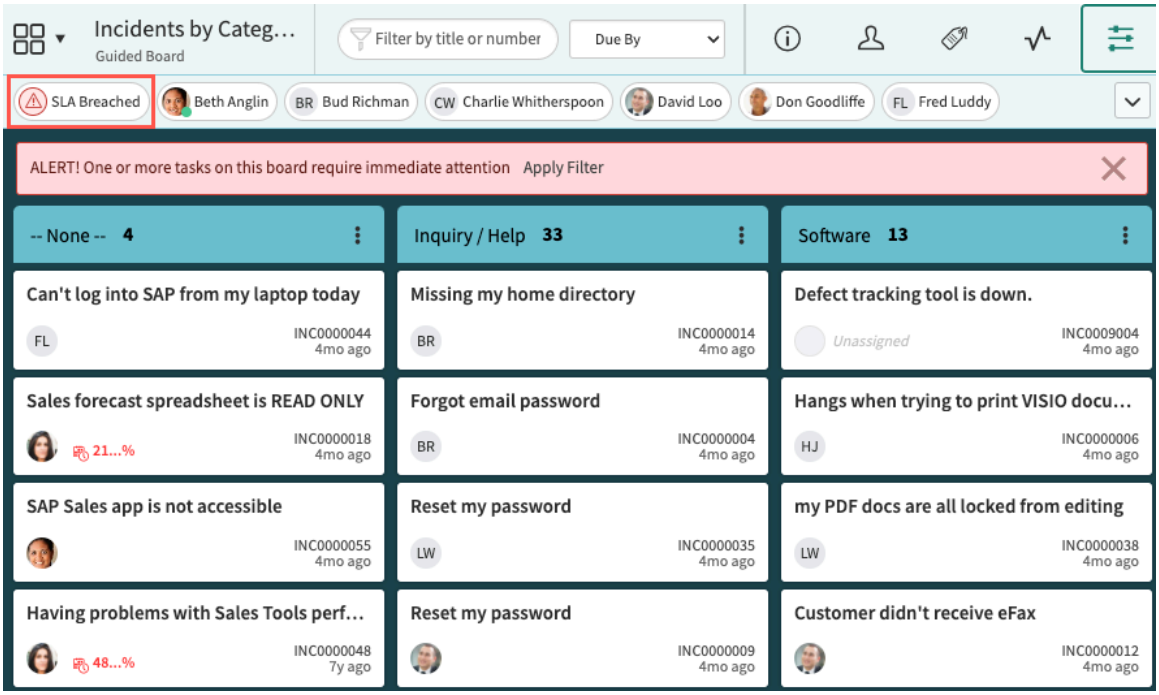
SLA aktivieren



Wenn die SLA-Indikatoren aktiviert sind, wird auf jeder Karte, der ein SLA zugeordnet ist, eine Statusleiste angezeigt. Wenn Karten gegen SLAs verstoßen haben, wird oben auf dem Board eine Warnmeldung angezeigt und in der Schnellanzeige wird eine Filteroption angezeigt. Die Anzeige zeigt den verstrichenen Prozentsatz des SLAs an. Wenn einer Aufgabenkarte mehrere SLAs zugeordnet sind, zeigt das Kennzeichen den Status des SLAs mit dem größten verstrichenen Prozentsatz an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visual Task Board mit aktivierten SLA-Indikatoren



Zugehörige Informationen

Service Level-Management-Konzepte

Visual Task Board-Zugänglichkeit

Zu den Verbesserungen der Barrierefreiheit in Visuelle Taskboards gehören das Überspringen von Links und die Möglichkeit, Kartendetails anzuzeigen.

Links überspringen

„Links überspringen“ ermöglicht es Ihnen, direkt zum Hauptinhalt einer Seite zu wechseln. Wenn der Barrierefreiheitsmodus aktiviert ist, enthalten Taskboards einen Link zum Überspringen, um Aufgaben als Liste anzuzeigen. Der Link zum Überspringen **Aufgaben als Liste anzeigen** schaltet alle Aufgabenkartes in die Tabellenansicht um. Weitere Informationen zum Anzeigen von Task Boards in einer Listenansicht finden Sie unter Zeigen Sie ein visuelles Taskboard in einer Liste an .

Kartendetails anzeigen

Wenn der Eingabehilfenmodus aktiviert ist, werden auf Aufgabenkarten visuelle Anzeigen angezeigt, zu denen Benutzer navigieren können, um Kartendetails zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Kartendetails in einem visuellen Taskboard an.

Zeigen Sie Kartendetails in einem visuellen Taskboard an

Bei aktiviertem Eingabehilfenmodus können Sie durch die Karten in einer Aufgabenkarte blättern. Verwenden Sie die Schaltfläche mit den Kartendetails, um die Details der Aufgabenkarte anzuzeigen.

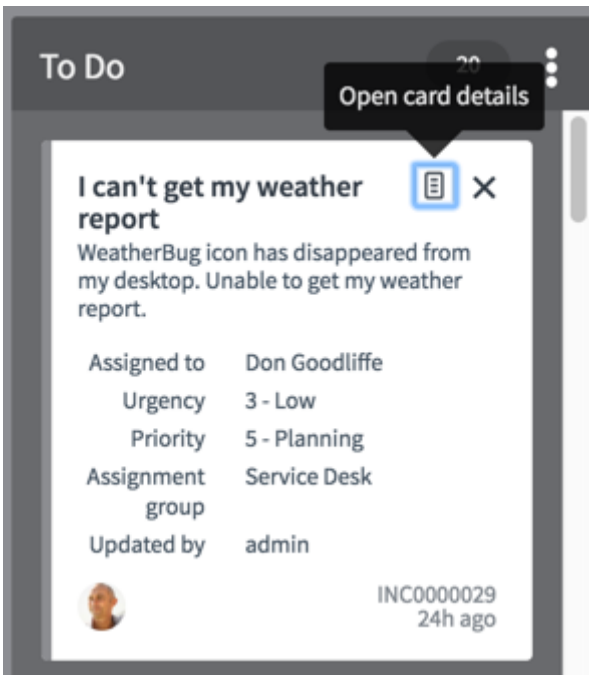
Vorbereitungen
Aktivieren Sie den Zugriff auf der Registerkarte „Allgemein“ des Systemeinstellungsmenüs.
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Öffnen Sie ein vorhandenes Task Board.
3. Drücken Sie die Tabulatortaste, um durch die Tafel zu navigieren und zu einer Aufgabenkarte zu gelangen.
4. Drücken Sie die Tabulatortaste, um durch die Karte zu navigieren, bis die Schaltfläche Kartendetails öffnen angezeigt wird.

Kartendetails



5. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um die Karte zu öffnen.
6. Um die Karte zu verlassen, drücken Sie **ESC**.

Aktivieren von Visual Task Boards

Visual Task Boards sind standardmäßig für neue Instanzen aktiv. Für aktualisierte Instanzen können Sie das Plugin „Visuelle Taskboards“ [com.glide.ui.vtb] aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Visuelle Taskboards“ (com.glide.ui.vtb) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Visuelle Taskboards verwenden

Erstellen, zeigen und bearbeiten Sie Freihandtafeln, flexible und geführte Tafeln Visuelle Taskboardsund fügen Sie diesen Tafeln Anwender als Mitglieder hinzu.

Als Mitglied eines visuellen Taskboards können Sie das Board anzeigen und freigeben, Kartenansichten anpassen, Karten zuweisen und verschieben sowie Prüflisten erstellen.

Erste Schritte mit Visuelle Taskboards

Um Visuelle Taskboardszu finden, navigieren Sie zu **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**. Wenn die Anwendung nach einer allgemeinen Suche nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

https://player.vimeo.com/video/952369652?h=e5240fa717&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Erstellen von Visuelle Taskboards

Sie können Freiformtafeln, flexible Tafeln und angeleitete Tafeln Visuelle Taskboardserstellen, anzeigen und bearbeiten und diesen Tafeln Anwender als Mitglieder hinzufügen.

Um Visuelle Taskboardszu finden, navigieren Sie zu **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**. Wenn die Anwendung nach einer allgemeinen Suche nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Freihandform Visuelle Taskboards

Sie können persönliche Aufgabenkarten direkt auf Lanes auf einem Freiform-Board hinzufügen. Sie können einem Freiform-Board auch andere Arten von Aufgabenkarten aus einer Liste oder einem Formular hinzufügen.

Erstellen Sie ein visuelles Taskboard als Freiform

Sie können Freiform Visuelle Taskboards (VTBs) für die Nachverfolgung jeder Art von Aufgabe oder Projekt erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Klicken Sie neben Meine Taskboards auf **Neu**. Wenn Sie noch nie zuvor ein Taskboard erstellt haben, klicken Sie auf **Neue Visual Task Board erstellen**.
3. Klicken Sie im Fenster „Neues Board erstellen“" auf **Freieform**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein neues Task Board wird mit den Standard-Freiform-Lanes geöffnet. **Zu erledigen**, **Wird erledigt** und **Erledigt**.

4. Klicken Sie auf den Board-Namen und geben Sie einen neuen Namen ein.

Nächste Maßnahme

- Fügen Sie einem Freiform-VTB eine persönliche Aufgabe hinzu
- Fügt einem visuellen Freiform-Taskboard eine Aufgabe aus einem Formular hinzu
- Fügen Sie einem visuellen Freiform-Taskboard eine Aufgabe aus einer Liste hinzu

Fügen Sie einem Freiform-VTB eine persönliche Aufgabe hinzu

Sie können Karten direkt zu einer Freiform-Board-Lane hinzufügen. Diese Karten werden als persönliche Aufgaben bezeichnet und repräsentieren Datensätze in der Tabelle „Private Aufgabe“ [vtb_task].

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie im Header einer Spur auf das Spurmenü (⋮), und wählen Sie **Aufgabe hinzufügen**aus.
   Alternativ klicken Sie auf **Aufgabe hinzufügen** am unteren Rand einer Lane.
   Eine neue Aufgabenkarte wird in der Lane angezeigt.
2. Geben Sie eine kurze Beschreibung für die neue Aufgabenkarten ein.
3. Um die Karte zu speichern, klicken Sie auf einen anderen Bereich des Boards oder drücken Sie die **Eingabetaste**.

Fügt einem visuellen Freiform-Taskboard eine Aufgabe aus einem Formular hinzu

Sie können einem Freiform-Board von jeder Tabelle, die Aufgaben erweitert, eine Aufgabenkarte hinzufügen. Diese Karten repräsentieren Datensätze der Tabelle, von der Sie sie hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Karten aus mehreren Aufgabentabellen, z. B. Ereignis oder Problem, zum selben Freiform-Board hinzufügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Aufgabendatensatz, z. B. einen Ereignis.
2. Klicken Sie auf das Menüsymbol (≡) oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularkopf, um das Formular-Kontextmenü anzuzeigen.
3. Wählen Sie **Zu Visual Task Board hinzufügen**.
4. Klicken Sie auf den Namen des Boards, das Sie die Karte hinzufügen möchten.
5. Um das Board anzuzeigen, klicken Sie in der Bestätigungsmeldung auf den Namen des Boards.
   Die Aufgabe wird standardmäßig in der ersten Lane angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einem visuellen Freiform-Taskboard eine Aufgabe aus einer Liste hinzu

Sie können einem Freiform-Board von jeder Tabelle, die Aufgaben erweitert, eine Aufgabenkarte hinzufügen. Diese Karten repräsentieren Datensätze der Tabelle, von der Sie sie hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Karten aus mehreren Aufgabentabellen, z. B. Ereignis oder Problem, zum selben Freiform-Board hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste mit Aufgabendatensätzen, z. B. **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Fügen Sie eine Aufgabe hinzu	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Datensatz und wählen Sie **Zu Visual Task Board hinzufügen**
Mehrere Aufgaben hinzufügen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jedem Datensatz, den Sie hinzufügen möchten, und wählen Sie **Zu visuellem Taskboard hinzufügen** unter Konfigurieren und Listenfunktionen verwenden aus.

3. Klicken Sie auf den Namen des Boards, das Sie die Karte hinzufügen möchten.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
4. Um das Board anzuzeigen, klicken Sie in der Bestätigungsmeldung auf den Namen des Boards.
   Die Aufgabe wird standardmäßig in der ersten Lane angezeigt.

Datengesteuert Visuelle Taskboards

Sie können einem flexiblen oder geführten Task Board eine Aufgabe hinzufügen.

Erstellen Sie ein datengesteuertes visuelles Taskboard

Sie können ein flexibles oder geführtes datengesteuertes Visual Task Board (VTB) für jede Tabelle erstellen, die eine Aufgabe erweitert, z. B. Incident oder Change.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Klicken Sie neben Meine Task Boards auf **Neu**oder wenn Sie vor dem Klicken noch keine Taskleiste erstellt haben, klicken Sie auf **Erstellen eines neuen Visual Task Boards**.
3. Klicken Sie im Fenster „Neues Board erstellen“ auf **Datengesteuertes Board**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie in der Liste der Aufgabentabellen eine Basistabelle aus, auf der Ihre Karte basieren soll, beispielsweise eine Ereignistabelle.
5. Wahlweise: Wählen Sie aus der Lane-Feld-Liste das Feld aus, das Sie für die Lane-Kopfzeilen verwenden möchten.

   (Optional) Um eine flexible Tafel mit bearbeitbaren Spaltenheadern zu erstellen, wählen Sie **Keine**aus.

   Die Art der erstellten Karte und die auf der Tafel angezeigten Lanes hängen davon ab, welche Art von Spalte Sie auswählen. Wenn Sie eine Referenz- oder Auswahlspalte auswählen, ist das Board ein geführtes Board. Jede Lane in einem geführten Board stellt einen möglichen Wert für diese Spalte dar und die Karten erscheinen in der entsprechenden Lane. Zum Beispiel: Wenn Sie ein geführtes Task Board für Ereignisse mithilfe der Spalte **Status** erstellen, zeigt die Karte eine Lane für jeden Ereignisstatus an, wie z. B. **Neu** oder **Geschlossen**. Wenn Sie eine Spalte auswählen, die keine Referenz oder Auswahl ist, ist das Board ein flexibles Board, und das Board zeigt die Standard-Lanes, **Zu erledigen**, **Wird erledigt** und **Erledigt** mit allen Karten in der Lane **Zu erledigen**.
6. Wahlweise: Erstellen Sie einen Filter, um nur die Datensätze anzuzeigen, mit denen Sie arbeiten möchten.
   Sie können beispielsweise Ereignisse filtern, die Ihnen nicht zugewiesen sind.

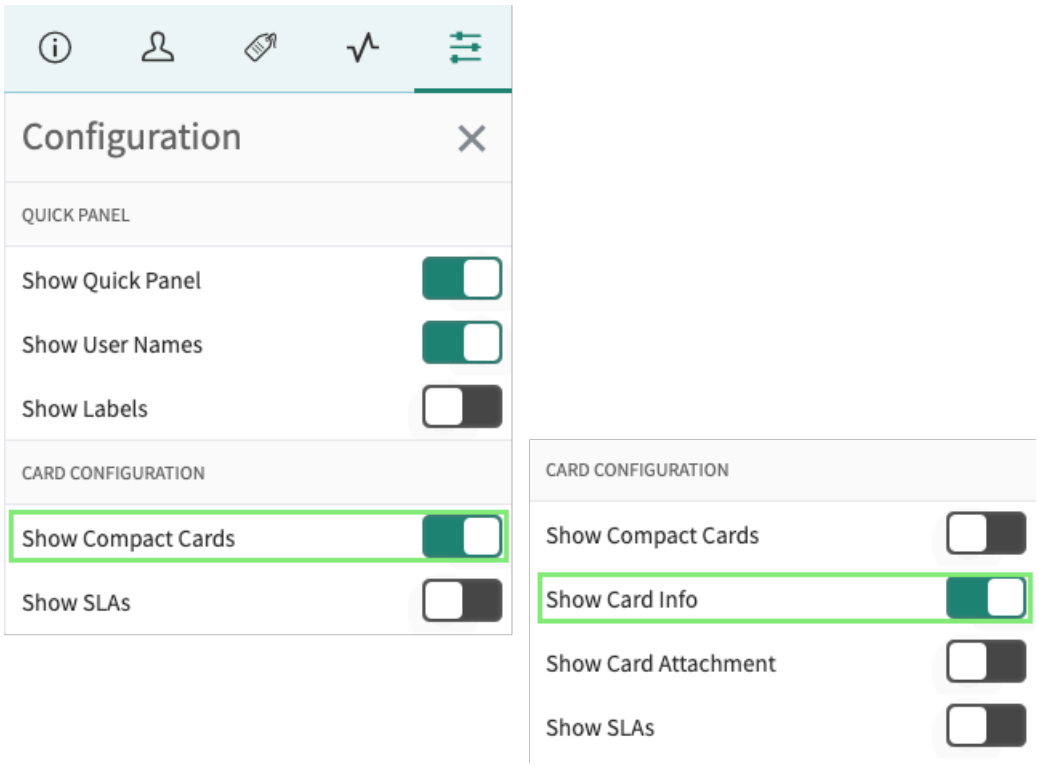
   (Optional) Jede Karte, die nicht mehr zu den Filterparametern passt, wird automatisch vom Task Board entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wahlweise: Klicken Sie auf den Board-Namen und geben Sie einen neuen Namen ein.

Hinweis:

- Für geführte Boards, die aus Auswahlfeldern erstellt wurden, z. B. **Status**, erstellt das System eine Lane für jeden möglichen Auswahlwert. Für aus Referenzfeldern erstellte geführte Boards erstellt das System nur für jeden von einer Aufgabenkarte verwendeten Wert eine Lane. Lanes werden nach Bedarf hinzugefügt, wenn sich die Referenzfeldwerte ändern.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Kartenansicht aktivieren, um weitere Optionen zu erhalten. Deaktivieren Sie die Option **Kompaktkarten anzeigen** > **Karteninformationen anzeigen**.



Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem flexiblen oder einem geführten visuellen Taskboard eine Aufgabe hinzu

Fügen Sie einem flexiblen oder einem geführten visuellen Taskboard eine Aufgabe hinzu

Karten in einem flexiblen oder geführten Board repräsentieren Datensätze der Tabelle, mit der das Board verbunden ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie in einer Lane-Kopfzeile auf das Lane-Menü (⋮), und wählen Sie **Aufgabe hinzufügen**.
   Alternativ klicken Sie auf **Aufgabe hinzufügen** am unteren Rand einer Lane.

   Die Felder werden basierend auf den Filterbedingungen für das Board und bei geführten Boards der Lane, in der Sie die Karte hinzufügen, ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Betrachten Sie das Beispiel eines geführten Boards, das Ereignisse mit Kategorie **Software** zeigt, mit einer Lane für jeden Verantwortlichen. Wenn Sie der Lane **ITIL-Benutzer** eine Karte hinzufügen, werden die neuen Ereignis-Datensatzfelder **Kategorie** und **Zugewiesen an** automatisch auf **Software** und **ITIL-Benutzer** gesetzt.

2. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
   Eine neue Aufgabenkarte wird in der Lane angezeigt.

Fügen Sie Spalten für visuelle Taskboards hinzu, oder ändern Sie sie

Jedes Board-Mitglied kann die Namen ändern und neue Lanes hinzufügen, um den Aufgaben-Workflow aufzunehmen, den Sie verfolgen möchten. Wenn Sie ein Freiform- oder flexibles Task Board erstellen, enthält es die Standard-Lanes **Zu erledigen**, **Wird erledigt** und **Erledigt**.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

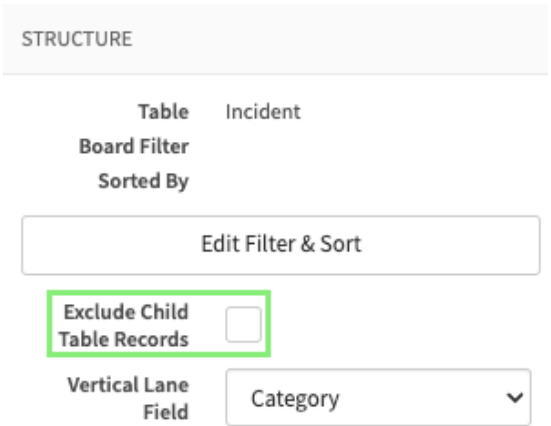
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Gegensatz zu geführten Boards stimmen die Lanes auf einem Freiform- oder flexiblen Task Board nicht mit den möglichen Feldwerten überein.

Hinweis: Sie können keine Lanes von geführten Boards entfernen.

Prozedur
1. Öffnen Sie ein Task Board.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Erstellen einer neuen Lane	**a.** Scrollen Sie an der letzten Lane vorbei, und klicken Sie auf **Lane hinzufügen**. **b.** Geben Sie einen Titel für die Lane ein und drücken Sie die Eingabetaste. Die Option **Lane hinzufügen** ist immer für Freiform- und flexible Karten verfügbar. Sie ist nur für geführte Boards verfügbar, wenn die Lanes auf einem Referenzfeld basieren, wie z. B. **Zugewiesen an**.
Lanes neu anordnen	Klicken Sie auf eine Lane-Kopfzeile, und ziehen Sie die Lane in die gewünschte Ablagezone. Um die Verschiebung abzubrechen, drücken Sie die Escape-Taste, während Sie die Lane ziehen. Sie können die Lane-Reihenfolge auch über das Board-Konfigurationsmenü ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Verstecke einer Lane	**a.** Klicken Sie auf das Lane-Menü (⋮) in einer Lane-Kopfzeile. **b.** Wählen Sie **Lane ausblenden**. Sie können ausgeblendete Lanes über das Board-Konfigurationsmenü wiederherstellen.
Eine Lane löschen	**a.** Klicken Sie auf das Lane-Menü in einer Lane-Kopfzeile. **b.** Wählen Sie **Lane löschen**. **c.** Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Löschen**. Wenn Sie eine Karte auf einem Freiform- oder flexiblen Board löschen, werden alle Karten in der gelöschten Lane archiviert. Die Option **Lane löschen** ist immer für Freiform- und flexible Boards verfügbar. Sie ist nur für geführte Boards verfügbar, wenn die Lanes auf einem Referenzfeld basieren, und nur für Lanes, die keine Karten enthalten.
Datensätze untergeordneter Tabellen ausschließen	**a.** Klicken Sie auf das **Infosymbol** (ⓘ) **b.** Wählen Sie im Menü **„Struktur“die Option Datensätze untergeordneter Tabellen ausschließen**  Die Spuren und Datensätze der untergeordneten Tabelle sind ausgeschlossen. **Hinweis:** Das Kontrollkästchen**„Untergeordnete Tabellendatensätze ausschließen“** ist nur für das Auswahltypfeld sichtbar.

Hinweis: Wenn Sie die Karte von einer Spur in eine andere verschieben und bei Schreibzugriff auf den Datensatz eine Fehlermeldung erhalten, erstellen Sie die Systemeigenschaft **glide.vtb.enable_list_edit_acl,** und legen Sie sie auf **false**fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie ein Mitglied des visuellen Taskboards hinzu, oder entfernen Sie es

Sie können Task Board-Mitglieder über die Registerkarte Mitglieder des Aktivitäts-Streams hinzufügen und entfernen. Sie können Verantwortliche auch zu Board-Mitgliedern befördern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur Mitglieder eines Task Boards können auf das Board zugreifen. Jedes Board-Mitglied kann andere Mitglieder hinzufügen oder entfernen.

Prozedur
1. Öffnen Sie auf einem Visual Task Board die Task Board-Tools.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte Mitglieder.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Mitglied hinzufügen	**a.** Im Abschnitt **Benutzer** klicken Sie auf **Mitglieder hinzufügen**. **b.** Geben Sie den Namen eines Benutzers ein oder wählen Sie einen Benutzer aus dem Dropdown-Menü aus.
Mitglied entfernen	**a.** Im Abschnitt **Mitglieder** zeigen Sie auf einen Benutzer. **b.** Klicken Sie auf das Symbol zum Entfernen ( ).
Befördern Sie einen Verantwortlichen zu einem Mitglied	**a.** Im Abschnitt **Verantwortliche** zeigen Sie auf einen Benutzer. **b.** Klicken Sie auf das Aufwärtspfeil-Symbol.
Befördern Sie alle Verantwortlichen zu Mitgliedern	Im Abschnitt **Verantwortliche** klicken Sie auf **Alle befördern** .

Löscht ein visuelles Taskboard

Sie können jedes Taskboard löschen, das Sie besitzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Löschen eines Boards hat keine Auswirkungen auf die zugrunde liegenden Aufgabendatensätze. Sie können ein Board jedoch nicht wiederherstellen, nachdem Sie sie gelöscht haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger unter **Eigene Tafeln**über die Tafel, und klicken Sie auf das Löschsymbol (**X**).
3. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Löschen**.

anzeigen und freigeben Visuelle Taskboards

Zeigen Sie Details zu Visuelle Taskboardsan, zeigen Sie sie als Liste an, und geben Sie sie für andere frei.

Visuelle Taskboards Details anzeigen

Sie können die wichtigsten Informationen zu jedem visuellen Taskboard anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

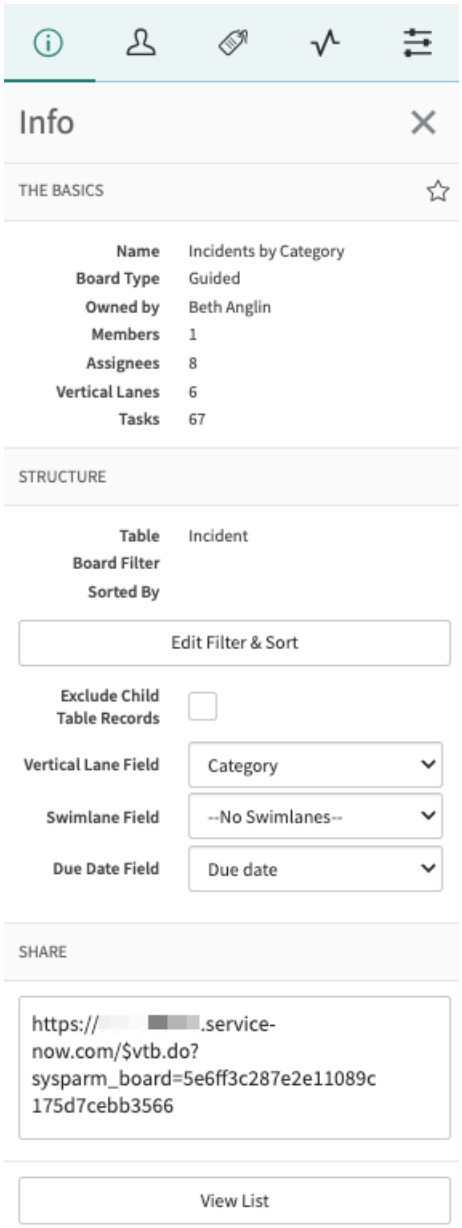
Prozedur

1. Öffnen Sie ein Task-Board.
2. Klicken Sie auf das Board-Informationssymbol ( ).

Ergebnisse

Die Tafelinformationen werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zeigen Sie ein visuelles Taskboard in einer Liste an

Sie können ein visuelles Taskboard in der Listenansicht mithilfe der Option für Tafelinformationen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Task Board.
2. Klicken Sie in den Task Board-Werkzeugen auf das Symbol mit den Board-Informationen ( ).
3. Klicken Sie auf **Liste anzeigen** am unteren Rand des Informationsfelds.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Karten des Boards werden in der Listenansicht geöffnet.

Hinweis: In der Freiform-Listenansicht werden nur vom Board erstellte Karten und keine anderen Aufgaben angezeigt, die möglicherweise manuell hinzugefügt werden.

Fügen Sie ein visuelles Taskboard als Favoriten hinzu

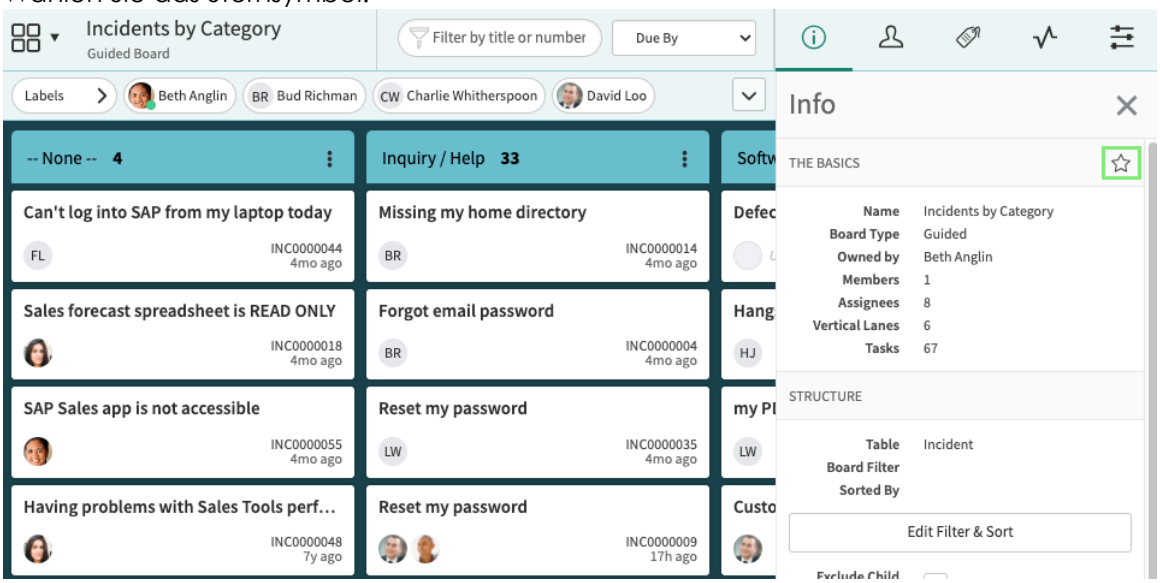
Visuelle Taskboards, auf die Sie häufig zugreifen, dem Anwendungsnavigator mit der Favoritenoption hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Hinzufügen einer Tafel als Favorit ist nur in der Core-UI verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Wählen Sie auf der Tafel, die Sie als Favorit festlegen möchten, das Informationssymbol unter den Tafeltools aus.
3. Wählen Sie das Sternsymbol.



Geben Sie ein visuelles Taskboard in einer Connect-Konversation frei

Sie können ein visuelles Taskboard in einer Connect-Chat - oder Connect-Support-Konversation freigeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Ziehen Sie ein Taskboard in ein Connect-Mini-Fenster.
   In der Konversation wird ein Link zur Taskleiste angezeigt. Die Taskleiste wird auch in den Konversationswerkzeugen aufgelistet, die im Connect-Arbeitsbereich angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nur Konversationsmitglieder, die Mitglieder des Vorstands sind, können darauf zugreifen. Wenn Sie ein Taskboard in einem Datensatz in Connect verfolgen freigeben, wird es als URL im Aktivitätenstrom des Datensatzes angezeigt.

Zugehörige Informationen

Verbinden

Visuelle Taskboards

Erstellt eine Connect-Konversation über ein visuelles Taskboard

Erstellen Sie eine Connect-Chat-Konversation von einem Visual Task Board aus, um mit den Board-Mitgliedern zusammenzuarbeiten und die Aktivitäten zu verfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Konversation von einem Taskboard aus erstellen, werden alle Board-Mitglieder zu Mitgliedern der Konversation. Die Mitglieder werden zwischen Taskboard und Konversation synchronisiert. Wenn Sie beispielsweise einen Benutzer aus der Konversation entfernen, wird der Benutzer automatisch auch vom Board entfernt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Öffnen Sie ein Task-Board.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile des Boards auf das Symbol „Verbinden mit Board-Mitgliedern“ ( ).
   Das System öffnet automatisch eine Datensatzunterhaltung für die Karte. Jedes Vorstandsmitglied wird Mitglied der Konversation.

Zugehörige Informationen

Connect-Chat

Visuelle Taskboards

Anpassen und Konfigurieren von Visuelle Taskboards

Sie können die Informationen in einem visuellen Taskboard sowie die Art und Weise, wie diese Informationen angezeigt werden, anpassen.

Sie können einzelne Visuelle Taskboards so anpassen, dass Ihre Aufgaben so angezeigt werden, wie es für Sie am besten geeignet ist. Sie können das Erscheinungsbild der Tafel ändern, Bezeichnungen und Swimlanes hinzufügen, Spaltenbegrenzungen festlegen oder die Abfrage ändern.

Passen Sie das Erscheinungsbild eines Taskboards an

Standardmäßig erbt das visuelle Taskboard das Erscheinungsbild von der Designeinstellung des Benutzers. Sie können jedoch mehrere Optionen in Visuelle Taskboards konfigurieren, um das Erscheinungsbild der Tafel anzupassen.

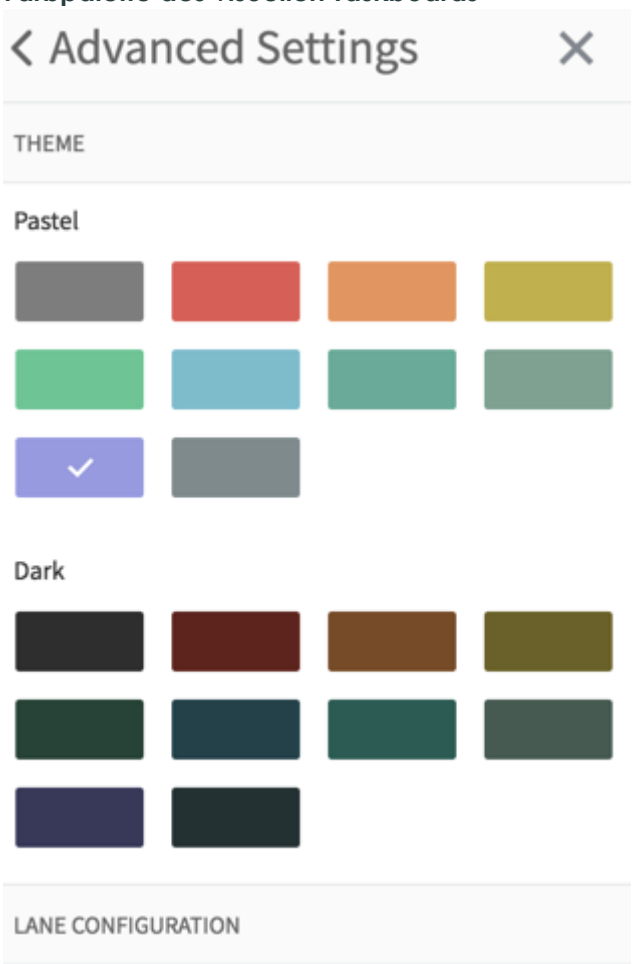
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie in den Task Board-Tools auf das Menüsymbol ( ).
2. Klicken Sie auf **Erweiterte Einstellungen**.
3. Wählen Sie im Abschnitt **„Design“** eine Farbe aus der Palette aus.
   Das ausgewählte Design wird auf den Hintergrund der Tafel, des Spalten-Headers, der Schaltfläche „Karte hinzufügen“, des Schnellfilters, des Registerkarten-Headers, des Schnellbereichs und des Tafel-Headers angewendet. Sie wird auch als Farbe für das Board auf der Seite „Meine Task Boards“ angezeigt. Diese Einstellung gilt nur für die Tafeln des Benutzers.

Farbpalette des visuellen Taskboards



4. Schalten Sie im Abschnitt „Schnellanzeige“ die Optionen um, um die Schnellanzeige anzupassen.

Hinweis: Sofern nicht anders angegeben, gelten diese Einstellungen nur für den aktuellen Benutzer.

Schnellanzeige-Optionen

Option	Beschreibung
Panel anzeigen	Option zum Sichtbarmachen auf der Tafel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Anwendernamen	Anwendernamen, die neben Anwenderavataren im Schnellbereich angezeigt werden.
Bezeichnungen anzeigen	Bezeichnungen, die auf Karten und im Schnellbereich angezeigt werden. **Hinweis:** Die Einstellung gilt für alle Anwender.
Bezeichnungsnamen	Bezeichnungsname, der neben dem Farbsymbol für diese Bezeichnung im Schnellbereich angezeigt wird. **Hinweis:** Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn Sie **Bezeichnungen anzeigen**aktivieren.

Wenn alle diese Optionen aktiviert sind, ähnelt eine Schnellanzeige der folgenden Abbildung.

5. Schalten Sie im Abschnitt Kartenkonfiguration die Optionen um, um die Darstellung und Informationen von Karten anzupassen.

   Änderungen an den Karten gelten nur für den aktuellen Benutzer.

Optionen anzeigen

Option	Beschreibung
Kompaktkarten anzeigen	Verringert die Spaltenbreite und die Karteninformationen. Miniaturbilder werden nicht auf der Karte angezeigt.
Karteninformationen anzeigen	Zeigt Karteninformationen für jede Karte an. Karteninformationen enthalten normalerweise Details wie den Status der Aufgabe, das Datum der Öffnung und den letzten Benutzer, der sie aktualisieren soll. Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn **Kompakte Karten** deaktiviert ist.
Kartenanhang anzeigen	Karten zeigen das erste an diese Karte angehängte Bild als Miniaturansicht an. Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn **Kompakte Karten** deaktiviert ist.
SLAs anzeigen	SLA-Statusanzeigen werden auf Karten angezeigt und Warnungen werden angezeigt, wenn eine oder mehrere Karten eine SLA verletzt haben. SLA-Statusanzeigen werden ausgeblendet, wenn **Kompakte Karten** aktiviert ist. Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn SLAs den Aufgaben auf der Tafel zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Unter Erweiterte Einstellungen in der Laneenkonfiguration können Sie Lanes anzeigen oder ausblenden, indem Sie das Kontrollkästchen für jede Lane deaktivieren.
   Diese Einstellung ist eine Anwendereinstellung.

Zugehörige Informationen

Visual Task Board-Tools

Fügen Sie ein Mitglied des visuellen Taskboards hinzu, oder entfernen Sie es

Sortieren Visuelle Taskboards

Sie können Visuelle Taskboards anhand von Kriterien sortieren, die Sie mit einer Sortierfilter-Option erstellen, und Elemente nach Eigenschaften gruppieren, um die Organisation Ihrer Karten zu erleichtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur der Besitzer der Tafel kann Sortierkriterien erstellen und Kriterien hinzufügen, bearbeiten oder löschen. Anderen Anwendern werden die Kriterien als „schreibgeschützt“ angezeigt.

Hinweis: Das Verfahren unterscheidet sich geringfügig von datengesteuerten Tafeln und Freihandtafeln. Die folgenden Anweisungen enthalten beide Optionen.

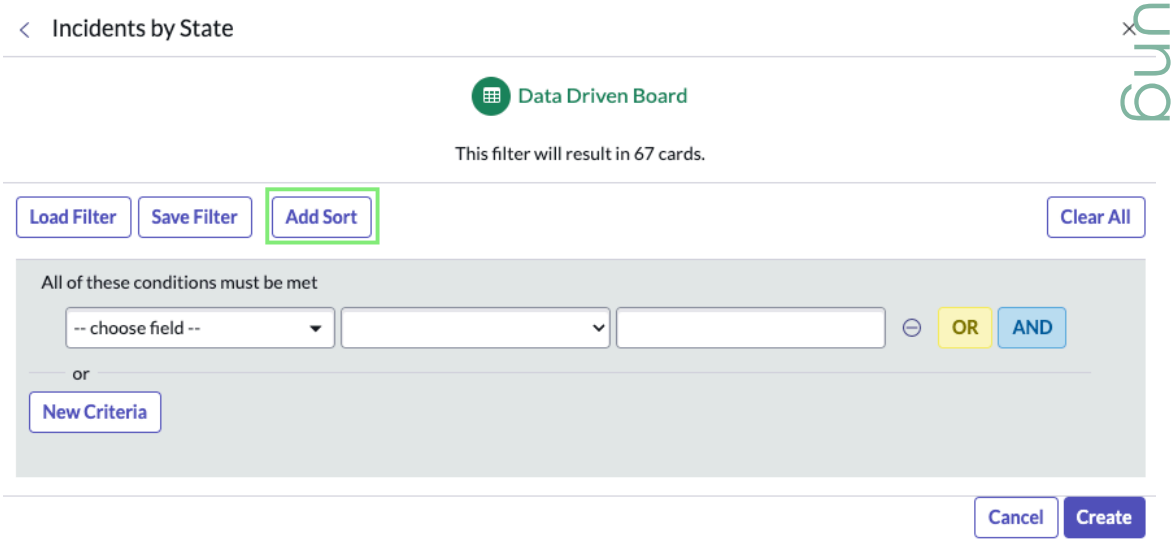
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Meine Taskboards“ **Neu**.
3. Führen Sie für eine **datengesteuerte** Tafel die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie im Fenster „Neue Tafel erstellen “ **Datengesteuerte Tafel**aus.

   b. Füllen Sie die Felder mit Ihren Auswahlmöglichkeiten aus, und wählen Sie dann **Weiter**aus.

   c. Auswahlvorgang **Sortierung hinzufügen**, wählen Sie die gewünschten Bedingungen aus den Feldern aus, und wählen Sie **Erstellen**aus.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

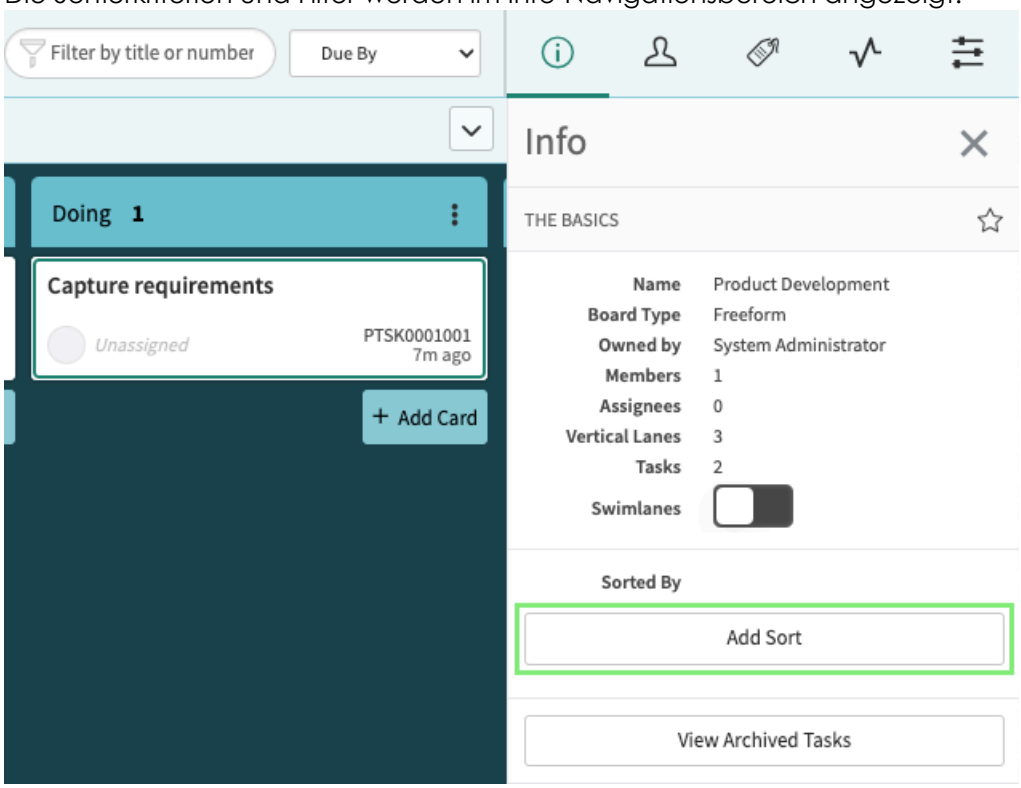
d. Wählen Sie im Fenster „Sortierung hinzufügen“ Ihre Sortierreihenfolge aus, und wählen Sie dann **Speichern**aus.
Ihre Kriterien werden angezeigt. Sie können Ihre Sortierreihenfolge hier bearbeiten oder neue Kriterien hinzufügen. Sie können Ihre Auswahl auch im Navigationsbereich auf der rechten Seite bearbeiten.

4. Führen Sie für eine **Freihandtafel**diese Schritte aus.

a. Wählen Sie im Fenster „Neue Tafel erstellen“ **die Option Freihandtafel**aus.

b. Erstellen Sie Aufgabenkarten für die Tafel.

c. Wählen Sie das Infosymbol (ⓘ).
Die Sortierkriterien und Filter werden im Info-Navigationsbereich angezeigt.



Sie können Ihre Sortierkriterien für Freiform- und datengesteuerte Tafeln bearbeiten, indem Sie die Schaltfläche **Filter und Sortierung** bearbeiten wählen.

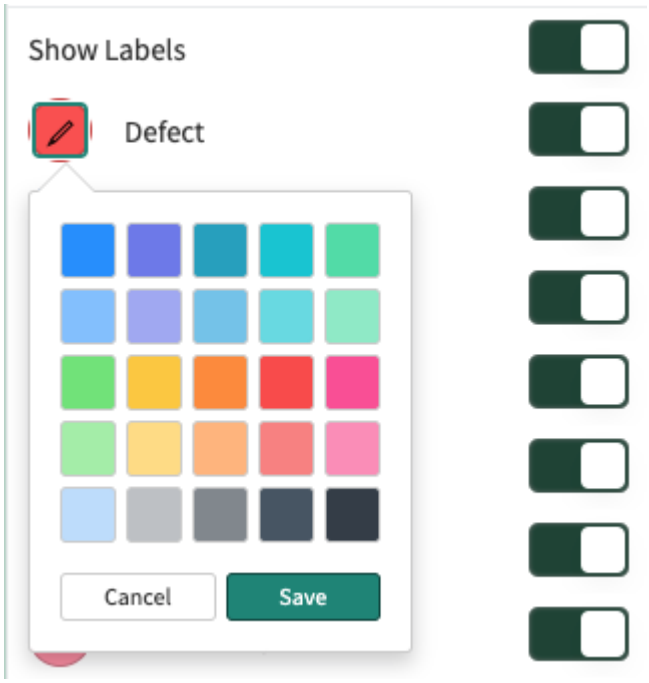
Konfigurieren Sie die Bezeichnungen Visuelle Taskboards .

Labels helfen dabei, Aufgaben zu kategorisieren und auf der Aufgabenübersicht visuell zu unterscheiden. Sie können Labels über die Registerkarte Labels des Aktivitäts-Streams deaktivieren oder umbenennen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: tags_admin und global_tags_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Tafel hat standardmäßig sieben Bezeichnungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Tafelmitglieder können die Bezeichnungen auf einer Tafel bearbeiten. Alle Bezeichnungen sind auf der **Schnellanzeige** unter **Bezeichnungen**zu sehen

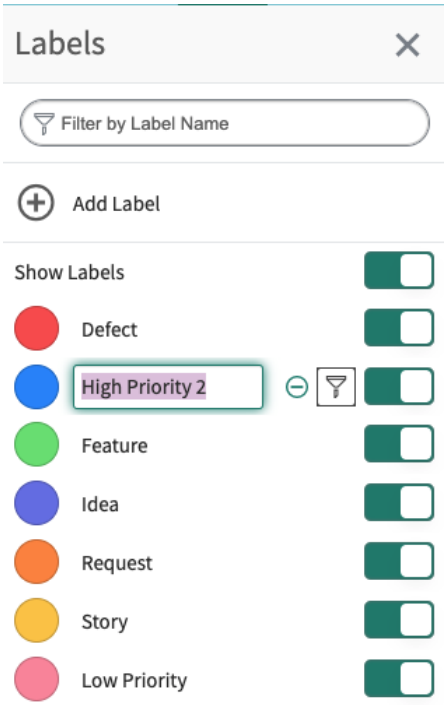
Prozedur

1. Klicken Sie in den Taskboard-Tools auf die Registerkarte **Bezeichnungen**.

2. Aktivieren Sie die Schaltfläche **„Bezeichnungen anzeigen“**, wenn sie deaktiviert ist. Sie können sieben Standardbezeichnungen anzeigen.
   - Benutzer mit der Rolle global_tags_creator können der Tafel Bezeichnungen hinzufügen und die Bezeichnung umbenennen.
   - Um Bezeichnungen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Bezeichnungen hinzufügen** ⊕. Eine neu hinzugefügte Bezeichnung behält standardmäßig den Status „Aus“ bei. Sie können der Bezeichnung eine beliebige Farbe oder keine Farbe zuweisen. Um die Bezeichnung umzubenennen, klicken Sie auf den Bezeichnungstext, und geben Sie einen neuen Wert ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um Bezeichnungen umzubenennen, klicken Sie auf die Bezeichnung, und ändern Sie den



Namen der Bezeichnung.

- Um die Farbe der Bezeichnung zu ändern, klicken Sie auf das Symbol Farbe auswählen neben der Bezeichnung. Wählen Sie in der Farbauswahl die gewünschte Farbe aus, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

- Um eine bestimmte Bezeichnung zu deaktivieren oder zu aktivieren, schalten Sie die Schaltfläche neben der Bezeichnung um. Um eine bestimmte Bezeichnung zu aktivieren oder zu deaktivieren, schalten Sie die Schaltfläche neben der Bezeichnung um. Nur aktivierte Bezeichnungen werden im Schnellfilter angezeigt und können auf eine Karte angewendet werden

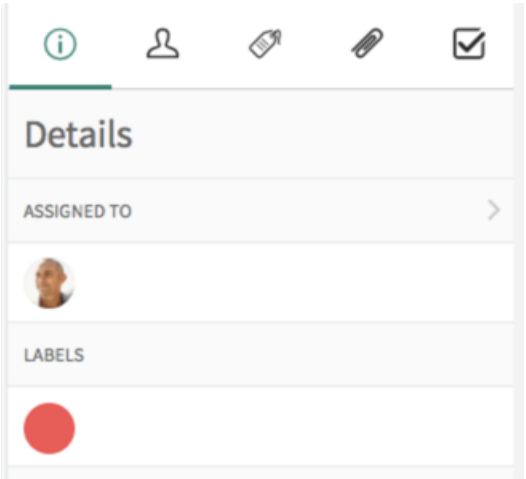
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Tafelbesitzer kann die Bezeichnung löschen, indem er auf das Symbol **„Bezeichnung löschen“** klickt. ⊖ neben der Bezeichnung.
- Um die Karten nach Bezeichnungen zu filtern, geben Sie den Bezeichnungsnamen in die Suchleiste

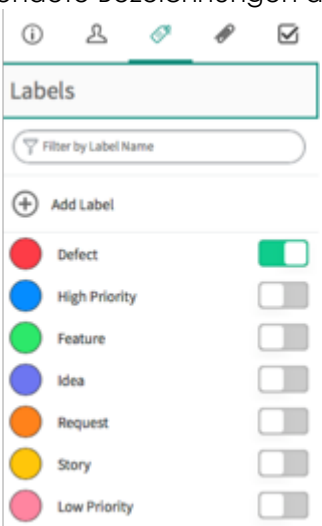
ein, oder klicken Sie auf **Zu Filter hinzufügen** neben der Bezeichnung. Sobald Sie nach der Bezeichnung gefiltert haben, können Sie nur Karten mit dieser Bezeichnung sehen.

Bezeichnungen auf der Seite „Kartendetails“.

Wenn der Benutzer auf die Karte klickt, wird die Karte mit den Details der Karte geöffnet. Sie enthält alle angewendeten Bezeichnungen auf der Registerkarte **„Details“**.



Auf der Registerkarte **Bezeichnungen** können Sie für angewendete Bezeichnungen auf Ein



und für nicht angewendete Bezeichnungen auf Aus klicken.

Hinweis: Die **Tabellenbezeichnung** kann auch für Tags verwendet werden.

Konfigurieren Sie ein visuelles Taskboard mit Swimlanes

Mit Swimlanes können Sie eine Umgebung mit horizontalen Spalten zusätzlich zu vertikalen Spalten erstellen. Für Swimlanes werden in Visual Task Board nur Kompaktkarten verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

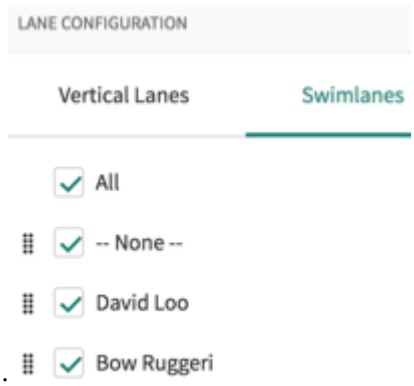
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Swimlanes in allen Arten von Visuelle Taskboardshinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Spalten für visuelle Taskboards hinzu, oder ändern Sie sie.

Wenn Sie Swimlanes in Visuelle Taskboardsauswählen, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Benennen Sie die Swimlanes, und benennen Sie sie um.
- Verschieben Sie die Aufgaben horizontal und vertikal von einem Anwender zu einem anderen.
- Ziehen Sie die Karten über die Swimlanes hinweg.
- Ordnen Sie Swimlanes durch Ziehen oder aus **der Spaltenkonfiguration**neu

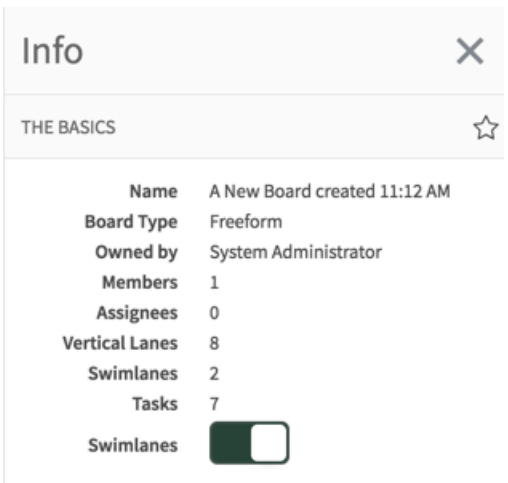


an.

- Swimlanes ein- und ausklappen.

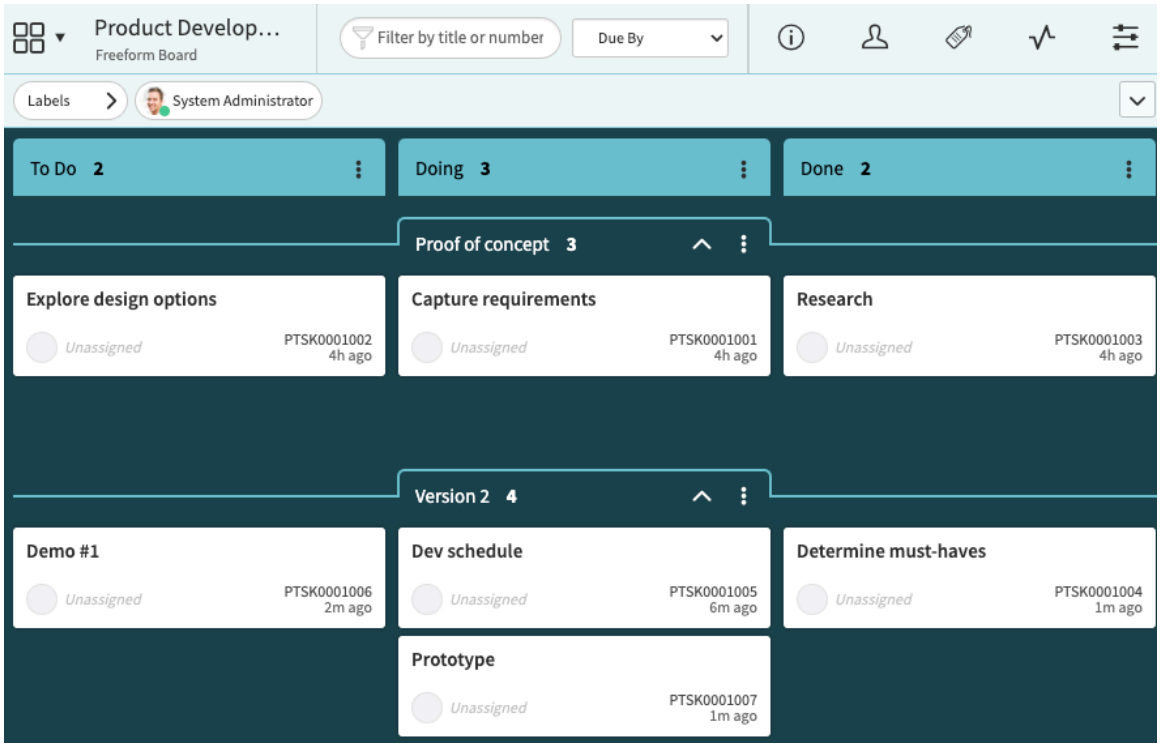
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Selfservice** > **Visuelle Taskboards**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und wählen Sie den Tafeltyp aus.
   - Freihandtafel
   - Datenbezogene Tafel
3. Swimlanes in den Tafeln konfigurieren.
   - Aktivieren Sie in einer Freihandtafel die Swimlanes, indem Sie den Umschalter **Swimlanes** auf der Registerkarte **Info** schieben.



Die folgende Abbildung zeigt das Beispiel einer Freiformtafel, die mit Swimlanes erstellt wurde.

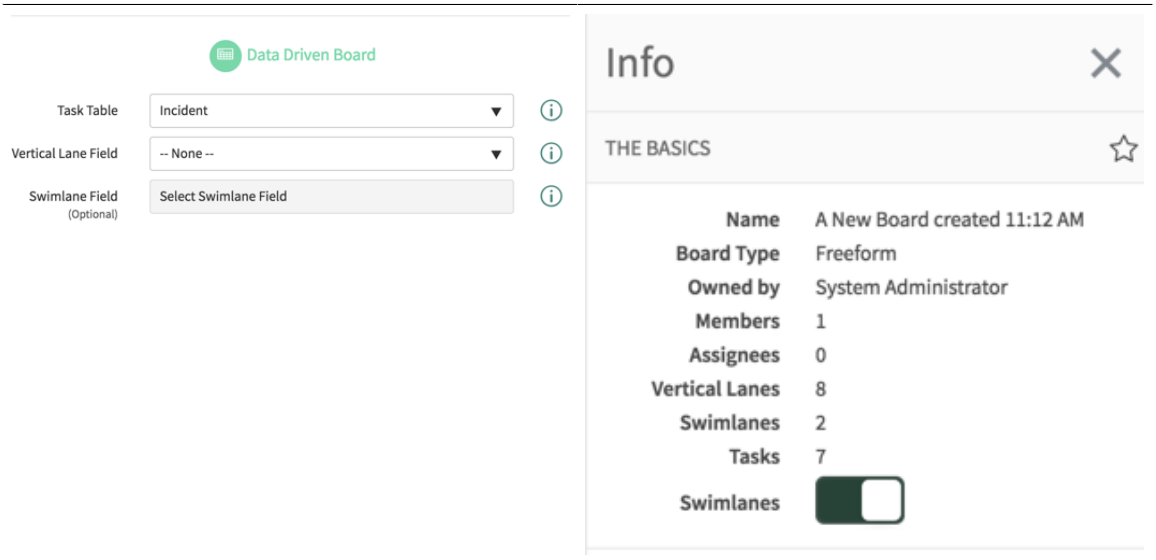
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



◦ Gehen Sie in einer datengesteuerten flexiblen Tafel wie folgt vor:

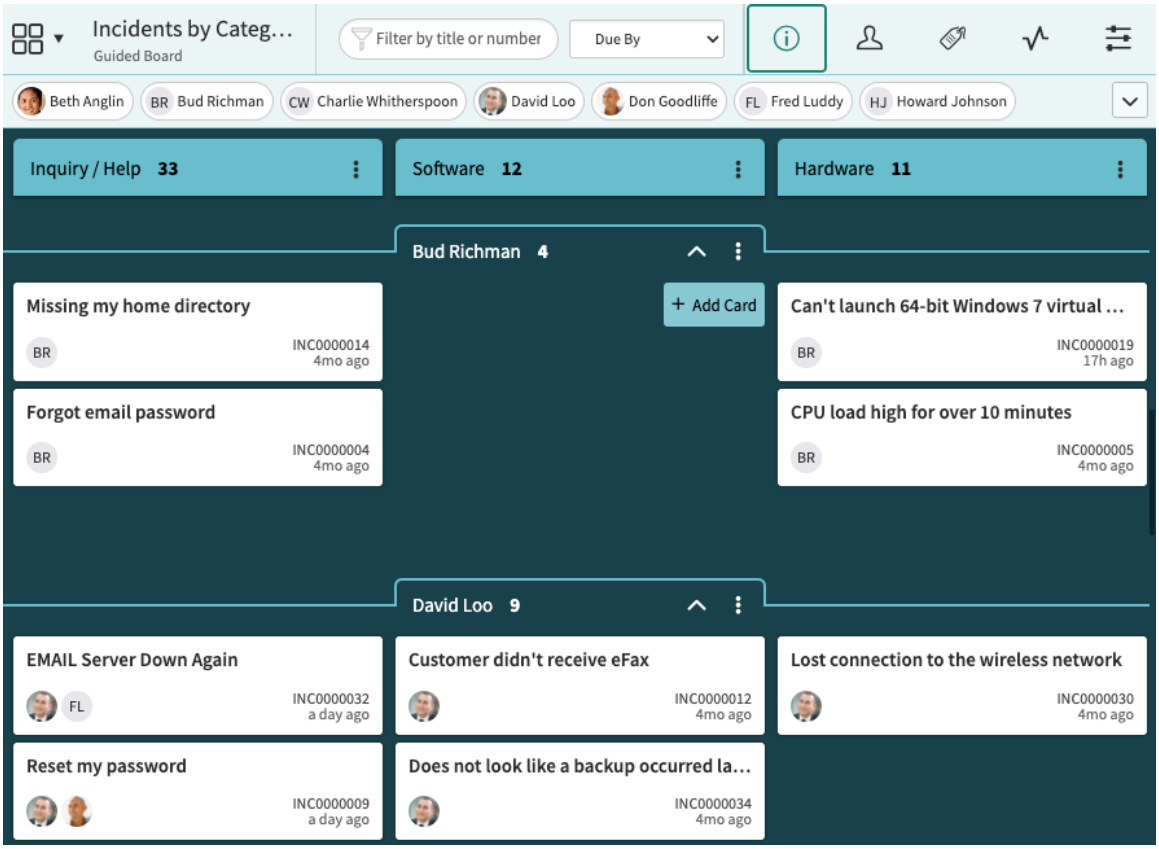
a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Keine** im **Feld Vertikale Spalte** aus.

b. Klicken Sie auf **„Weiter“**, und schieben Sie den Umschalter unter der Registerkarte **„Info“** nach rechts.



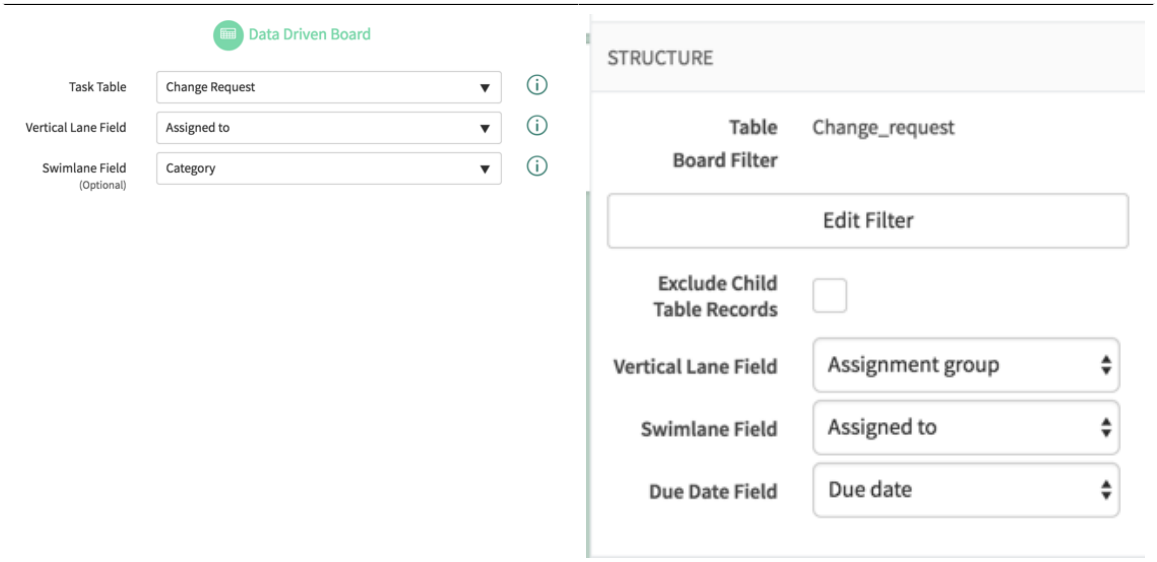
Die folgende Abbildung zeigt eine datengesteuerte vordefinierte Tafel, die mit Swimlanes erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



◦ Wählen Sie in einer datengesteuerten vordefinierten Tafel beim Erstellen der Tafel **Feld für vertikale Spalte** und **Feld für Swimlane** aus. Sie müssen eine Freiformtafel erstellt haben, um eine vordefinierte Tafel zu erstellen.

Sie können der vorhandenen vordefinierten Tafel auch Swimlanes hinzufügen, indem Sie **das Swimlane-Feld** auf der Registerkarte **Info** in der Tafel auswählen.



Ändern Sie das Abfrage- oder Spaltenfeld für ein vorhandenes visuelles Taskboard

Für flexible und geführte Visuelle Taskboardskönnen Sie das Tafelabfrage- oder Spaltenfeld bearbeiten. Mit dieser Funktion können Sie den Board-Inhalt ändern und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dabei die Mitgliederliste, Board-Konfigurationseinstellungen und ggf. den Connect-Chat-Unterhaltungsverlauf beibehalten.

Vorbereitungen

Teilen Sie den Board-Mitgliedern mit, dass Sie beabsichtigen, die Board-Abfrage oder das Feld für die Lane zu ändern. Wenn Sie oder ein Mitglied die Karten in einer Lane manuell sortiert haben, wird die Bestellung möglicherweise zurückgesetzt.
Erforderliche Rolle: keine, Sie müssen jedoch der Tafelbesitzer sein

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Board-Abfrage besteht aus Filterbedingungen, die bestimmen, welche Aufgaben das Board verfolgt. Sie können die Abfrage beispielsweise so bearbeiten, dass auf dem Board nur aktive Ereignisse statt aller Ereignisse angezeigt werden.
Das Lanefeld ist das Feld in der zugrunde liegenden Tabelle, das die Laneen definiert. Sie können beispielsweise das Lanefeld so ändern, dass die Lanes Ereignisszustände und nicht Verantwortliche darstellen. Diese Änderung wird als Lanefeld-Drehpunkt bezeichnet. Lanefeld-Drehpunkte ermöglichen es auch, ein flexibles Board in ein geführtes Board umzuwandeln oder umgekehrt.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Visual Task Board.
2. Klicken Sie auf das Informationssymbol (ⓘ) neben dem Tafelnamen.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Bearbeiten Sie die Board-Abfrage	**a.** Unter **Board-Filter** klicken Sie auf **Filter bearbeiten** um den Condition-Builder zu öffnen. **b.** Fügen Sie nach Bedarf Bedingungen hinzu oder entfernen Sie diese, um die Abfrage zu bearbeiten. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Ändern des Lanefelds	**a.** Klicken Sie auf die **Lanefeld**-Auswahl, und wählen Sie ein Feld oder die Option **Keine**. Bei geführten Boards ist das **Lanefeld** z. B. auf ein Feld wie **Status** festgelgt. Flexible Boards haben die **Lanefeld**-Einstellung **Keine**. Sie können den Wert des **Lanefelds** entsprechend ändern, um den Kartentyp zu ändern. **b.** Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **OK**.

Die Karte wird neu geladen, um die Änderungen widerzuspiegeln.

Legen Sie Spaltenbegrenzungen für ein visuelles Taskboard fest

Sie können einen Grenzwert für die Anzahl der Karten festlegen, die einer Spur auf einem visuellen Taskboard hinzugefügt werden. Wenn das Limit nicht festgelegt ist, kann einer Spalte standardmäßig eine beliebige Anzahl von Karten hinzugefügt werden.

Automatische Übersetzung

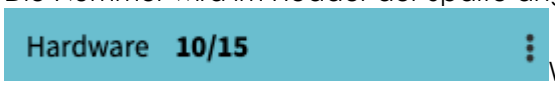
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Visual Task Board.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Mehr“ ( ) im Header der Spalte.
3. Wählen Sie **„Spaltenlimit festlegen“**aus. **Legen Sie eine Spaltenbegrenzung für fest** <name of the lane> -Fenster wird angezeigt.
4. Geben Sie die Nummer ein, die Sie für die spezifische Spalte festlegen möchten. Lassen Sie das Feld leer, wenn Sie keine Begrenzung für die Spalte festlegen möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die Nummer wird im Header der Spalte angezeigt.



Wenn die Anzahl der Karten den festgelegten Grenzwert überschreitet, wird für alle Tafelmitglieder das rote Symbol im Spaltenheader angezeigt.

Wenn eine Karte in eine Spalte mit überschrittenem WIP-Spaltenlimit verschoben wird, wird oben auf der Seite eine Fehlermeldung angezeigt. Das Mitglied, das eine Karte in die Spalte mit überschrittenem Grenzwert verschiebt, kann die Fehlermeldung anzeigen.

Arbeiten mit Karten für visuelle Taskboards

Die Aufgabenkarten von Visual Task Board können eine persönliche Aufgabe oder einen Datensatz in einer Tabelle darstellen. Sie können Aufgabenkarten hinzufügen, Aufgabenkartendetails bearbeiten, Labels zu Karten hinzufügen und auf den zugrunde liegenden Aufgabendatensatz zugreifen, den die Karte darstellt - je nach Board-Typ.

Aufgabenkarten werden für Folgendes verwendet:

- Stellen Sie Aufgaben in einer einzigen Ansicht dar
- Aktualisieren und ändern Sie die Aufgaben
- Drag-and-Drop-Karten
- Passen Sie Bezeichnungen an

Hinweis: Jede Tafel kann standardmäßig bis zu 1.000 Karten anzeigen. Wenn die Anzahl der Aufgaben die maximale Anzahl überschreitet, wird eine Warnung angezeigt, und das System bestimmt, welche Karten bei der letzten Aktualisierungszeit angezeigt werden sollen. Administratoren können ein anderes maximales Kartenlimit konfigurieren. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie das Kartenlimit für Visual Task Boards.

Bearbeiten Sie die Kartendetails des visuellen Taskboards

Bearbeiten Sie die Details der Karte, wenn Sie Aufgaben zuweisen, Kommentare hinzufügen, das Fälligkeitsdatum ändern oder andere Funktionen der Karte ändern möchten.

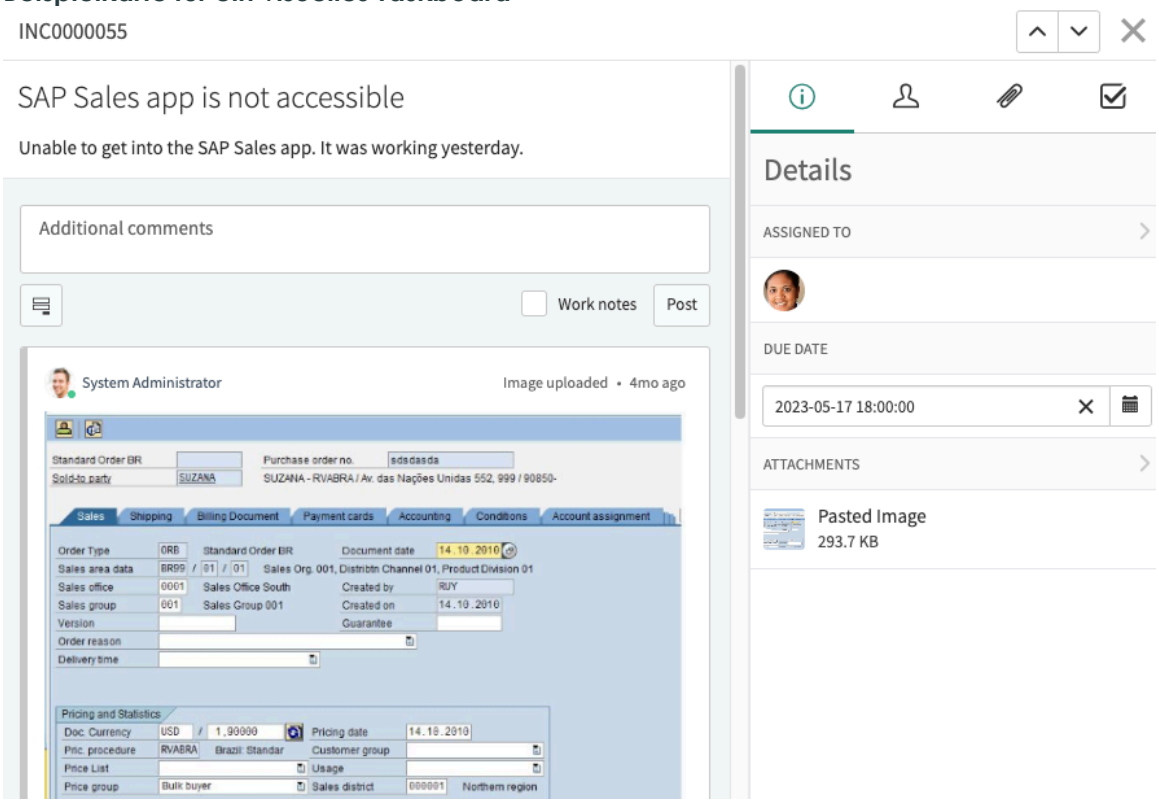
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können verschiedene Kartendetails bearbeiten. Durch das Aktualisieren dieser Werte wird auch der zugrunde liegende Aufgabendatensatz aktualisiert.

Beispielkarte für ein visuelles Taskboard



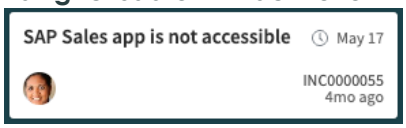
Prozedur

1. Öffnen Sie das Taskboard über das Dashboard **Meine Taskboards**.
2. Klicken Sie auf eine Karte auf der Tafel.
   Die Details für die Karte werden in einem Popup-Fenster angezeigt.
3. Ändern Sie die Kartendetails.
   Mögliche Änderungsaktionen:
   - Benennen Sie die Karte um, indem Sie auf den Kartentitel klicken und den neuen Namen angeben.
   - Ändern Sie die kurze Beschreibung.
   - Fügen Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Aktivitäts-Stream hinzu.
   - Bearbeiten Sie die Anwender, die Aufgaben zugewiesen sind.
   - Fügen Sie der Karte eine Bezeichnung hinzu, indem Sie eine oder mehrere der verfügbaren Bezeichnungenauswählen.
   - Fügen Sie das **Fälligkeitsdatum**hinzu, oder bearbeiten Sie es. Wenn der Abschluss einer Aufgabe das Fälligkeitsdatum überschreitet, wird das Datum in Rot angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fälligkeitsdatum in der Zukunft



Fälligkeitsdatum ist überschritten

- Zeigen Sie den Anhang an, indem **Sie „Compact Cards anzeigen“** in der Konfiguration deaktivieren.
- Hinzufügen oder Entfernen von Dateianhängen
- Archivieren der Karte (nur Freiform-Boards). Nach der Archivierung ist die Karte nicht in aktiven Elementen sichtbar.
- Verschieben Sie die Karte zu einem anderen Board (nur Freiform-Boards).

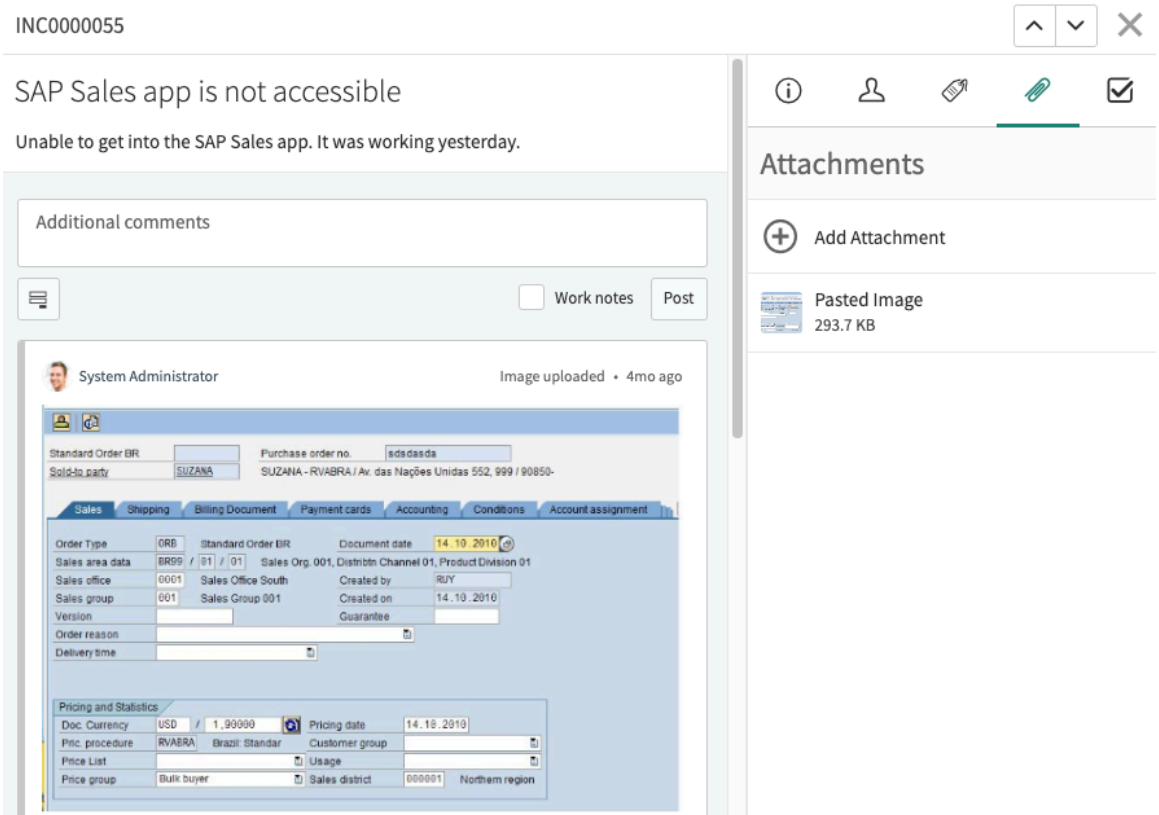
Fügen Sie einer visuellen Taskboard-Karte einen Anhang hinzu

Sie können einem Datensatz in einem visuellen Taskboard einen Anhang hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Hinzufügen eines Anhangs zu einer Aufgabenkarten wird der Anhang auch dem zugrunde liegenden Aufgabendatensatz hinzugefügt.

Anhang hinzufügen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf eine Karte.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte Anhang ( ).
3. Klicken Sie auf **Anhang hinzufügen**, und wählen Sie eine Datei aus, die als Anhang hinzugefügt werden soll.

Konfigurieren Sie die Kartenansicht auf einem visuellen Taskboard

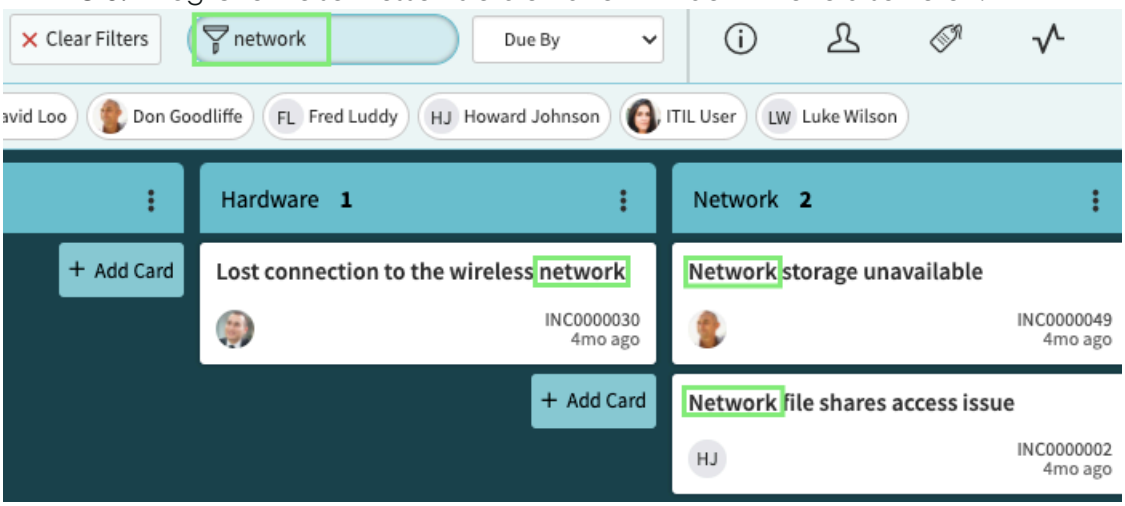
Konfigurieren Sie die Felder, die auf einer Karte in einem Taskboard angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Formular, für das Sie Felder konfigurieren möchten.
2. Klicken Sie im Header auf das Symbol Zusätzliche Aktionen, und wählen Sie dann aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Formularansicht die VTB-Ansicht aus.
   Möglicherweise müssen Sie eine VTB-Ansicht für das Formular erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Ansichten erstellen und löschen.
4. Wählen Sie die Felder aus, die auf der Karte angezeigt werden sollen, indem Sie die Felder aus der Spalte **Ausgewählt** hinzufügen oder entfernen.
   Sie können auch die Reihenfolge anpassen, in der sie im Formular angezeigt werden, indem Sie die Felder nach oben oder unten verschieben.

Hinweis: Möglicherweise müssen Sie die Karten mit dem Filterfeld sortieren.



Konfigurieren Sie das Kartenlimit für Visual Task Boards

Freiform- und datengesteuerte Tafeln können standardmäßig bis zu 1.000 Karten anzeigen. Sie können das Standardkartenlimit ändern, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das Kartenlimit sowohl für die Freiform-Tafel als auch für die flexible und vordefinierte Tafel auf der datengesteuerten Tafel festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie eine neue Systemeigenschaft mit den folgenden Feldwerten hinzu:

Feld	Wert
Name	glide.vtb.board_max
Typ	Ganzzahl

2. Legen Sie den **Wert** auf die maximale Anzahl von Karten fest, die für jede Tafel zulässig sind.

Hinweis: Die Leistung kann insbesondere auf Tablet-Geräten beeinträchtigt werden, wenn Sie den **Wert** auf eine Zahl größer als 1.000 festlegen.

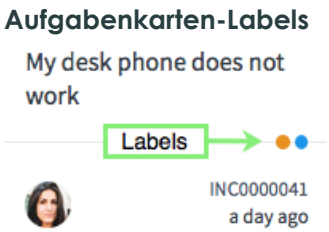
Beschriften Sie eine Visual Task Board-Karte

Labels helfen dabei, Aufgaben zu kategorisieren und auf der Aufgabenübersicht visuell zu unterscheiden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Aktivieren von Labels für das Board.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die sichtbaren Aufgaben so filtern, dass nur die mit bestimmten Labels angezeigt werden. Labels erscheinen auf Karten als farbige Punkte.



Sie können einer Aufgabenkarte ein oder mehrere Labels hinzufügen.

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Fügen Sie einer Karte ein Label aus der Schnellanzeige hinzu	**a.** Ziehen Sie ein Label aus der Schnellanzeige direkt auf eine Aufgabenkarte. **b.** Legen Sie das Label in die Drop-Zone.
Fügen Sie einer Karte ein Label aus den Kartendetails hinzu	**a.** Öffnen Sie die Kartendetails für eine Aufgabe. **b.** Klicken Sie auf die Registerkarte Details (ⓘ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	c. Unter **Labels**, wählen Sie eine oder mehrere Labels aus. Zeigen Sie auf ein Label, um seinen Namen anzuzeigen. **d.** Schließen Sie das Popup-Fenster für die Kartendetails.

Nächste Maßnahme
Sie können Konfigurationsoptionen verwenden, Labels umzubenennen oder zu deaktivieren oder um sie komplett auszublenden.

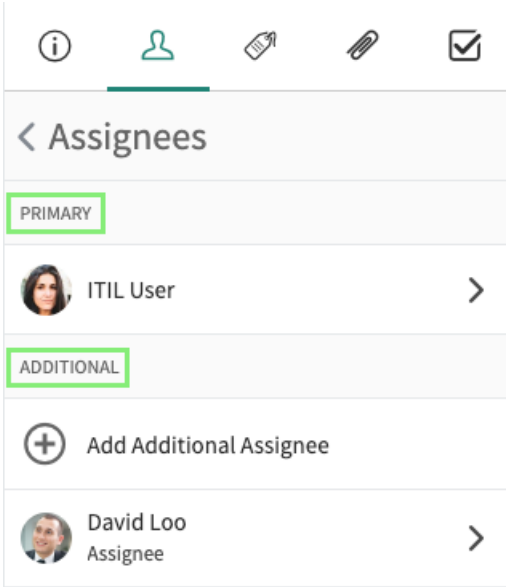
Weist einem Anwender eine Karte für ein visuelles Taskboard zu

Verantwortliche repräsentieren das Eigentum an Aufgabenkarten und den dazugehörigen Datensätzen. Jede Aufgabenkarte kann einen Haupt-Verantwortlichen und mehrere zusätzliche Verantwortliche haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die sichtbaren Aufgaben auf einem Board filtern, um nur Aufgaben anzuzeigen, die einem bestimmten Benutzer zugewiesen sind. Die Verantwortlichen erscheinen auf Karten als Avatare.

Aufgabenkarten-Verantwortliche



Wenn eine Karte die Lanes wechselt, erhalten alle Verantwortlichen eine E-Mail-Benachrichtigung.

Bei flexiblen und geführten Boards entspricht der Haupt-Verantwortliche dem Feld **Zugewiesen an** der zugrunde liegenden Aufgabe. Wenn Sie beispielsweise in einer aus der Ereignisstabelle erstellten Karte Josef Mitarbeiter als primären Verantwortlichen für eine Karte hinzufügen, wird das zugehörige Ereignis Josef zugewiesen. Beachten Sie, dass die Zuweisungsregeln für die zugeordnete Tabelle möglicherweise einschränken, wen Sie zum primären Verantwortlichen einer Karte machen können. Wenn Sie versuchen, einem Benutzer eine Aufgabenkarte zuzuweisen, die gegen eine Zuweisungsregel verstößt, wird eine Benachrichtigung angezeigt und die Zuweisung findet nicht statt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Verantwortliche erhalten nicht automatisch Zugriff auf das Board. Nur Mitglieder können auf das Board zugreifen.

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Fügen Sie in der Schnellanzeige einen Verantwortlichen hinzu	**a.** Ziehen Sie den Avatar eines Benutzers aus der Schnellanzeige direkt auf die Aufgabenkarte. **b.** Legen Sie den Avatar in der Drop-Zone **Primär** oder **Zusätzlich** ab.
Fügen Sie einen Verantwortlichen aus den Kartendetails hinzu	**a.** Öffnen Sie die Kartendetails für eine Aufgabe. **b.** Klicken Sie auf die Registerkarte „Verantwortliche" ( ). **c.** Klicken Sie **Primären Verantwortlichen hinzufügen** oder **Zusätzlichen Verantwortlichen hinzufügen**. Die Option **Primären Verantwortlichen hinzufügen** nicht verfügbar, wenn bereits ein Haupt-Verantwortlicher vorhanden ist. **d.** Wählen Sie einen Benutzer aus. **e.** Schließen Sie das Popup-Fenster für die Kartendetails.

Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, um den neuen Verantwortlichen über die Änderung zu informieren.

Archivieren Sie eine Visual Task Board-Karte

Das Archivieren einer Karte ist eine nicht destruktive Methode, eine Karte aus einem Freiform-VTB zu entfernen. Sie können Karten archivieren, an denen Sie nicht mehr arbeiten, um visuelle Störungen zu vermeiden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sie können nur Karten auf einem Freiform-Board archivieren.

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Archivieren Sie eine Karte aus der Laneansicht	**1.** Zeigen Sie auf eine Karte und klicken Sie auf das Symbol **X**, das in der Ecke angezeigt wird. **2.** Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Archivieren**.
Archivieren Sie eine Karte aus den Kartendaten	**1.** Klicken Sie auf eine Karte und zeigen Sie die Registerkarte **Einzelheiten** an. **2.** Unter **Werkzeuge**, klicken Sie auf **Archivieren**. **3.** Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Bestätigen**.
Archivieren Sie alle Karten in einer Lane	**1.** Klicken Sie im Kopfbereich der Lane auf das Symbol Weitere Optionen (⋮). **2.** Wählen Sie **Alle Aufgaben archivieren**. **3.** Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Archivieren**.

Nächste Maßnahme

- Um alle archivierten Karten für das aktuelle Board anzuzeigen, öffnen Sie im Navigationsbereich des Boards das Board-Informationsmenü (ⓘ) und klicken Sie auf **Archivierte Aufgaben anzeigen**.
- Um eine archivierte Karte wiederherzustellen, zeigen Sie darauf und klicken Sie auf **Wiederherstellen**.

Greifen Sie über eine visuelle Taskboard-Karte auf einen Aufgabendatensatz zu

Sie können die Formularansicht jeder Aufgabenkarte öffnen. Durch das Anzeigen eines Aufgabendatensatzes in einem Formular können Sie alle Felder für diesen Datensatz anzeigen, einschließlich der Felder, die in den Kartendetails nicht sichtbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Greifen Sie mit einer der folgenden Optionen auf einen Aufgabeneintrag zu.

Prozedur

- Greifen Sie auf den Datensatz von der Aufgabenkarte zu, indem Sie auf die Datensatznummer auf der Aufgabenkarte klicken.
- Greifen Sie über die Kartendetails auf den Datensatz zu, indem Sie folgende Schritte ausführen:

  1. Öffnen Sie die Kartendetails für eine Aufgabe.

  2. Klicken Sie auf die Datensatznummer in der Kopfzeile.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verschiebt eine Karte eines visuellen Taskboards in eine andere Spur

Sie können eine Karte auf einem visuellen Taskboard von einer Spur in eine andere verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Karte auf einer geführten Karte in eine andere Lane verschieben, wird das Feld, auf dem die Lanes basieren, aktualisiert, um den neuen Lanewert zu berücksichtigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Visual Task Board.
2. Wählen Sie eine Karte aus und ziehen Sie sie in eine andere Lane.
   Um das Verschieben abzubrechen, drücken Sie die Escape-Taste, während Sie die Karte ziehen.

Hinweis:

Alle Pflichtfelder eines Datensatzes müssen ausgefüllt werden, um die zugehörige Karte in eine neue Lane zu verschieben. Angenommen, Sie verfügen über ein geführtes Board, das auf der Ereignis-Tabelle [incident] basiert und jeweils eine Lane für jeden **Status** hat. Die Felder **Code schließen** und **Notizen schließen** sind Pflichtfelder, wenn sich der **Status** auf **Geschlossen** ändert. Wenn Sie versuchen, eine Ereignis-Karte aus der Lane **Neu** zur Lane **Geschlossen** zu verschieben, erscheint eine Popup-Ansicht des Formulars und fordert Sie auf, die Pflichtfelder auszufüllen.

Wenn Sie die Fehlermeldung „ **Sie sind nicht berechtigt, diesen Datensatz zu ändern**“erhalten, erstellen Sie die Systemeigenschaft `„glide.vtb.enable_list_edit_acl“`, und legen Sie sie auf **„falsch“**fest.

Verschieben Sie eine Freiformkarte eines visuellen Taskboards auf eine andere Tafel

Sie können eine Karte von einem Freiform-Board auf ein anderes verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie die Kartendetails.
2. In der Detailregisterkarte (ⓘ), klicken Sie auf **Karte verschieben**.
3. Wählen Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster das Board und die Lane zum Verschieben der Karte aus.
   In der Board-Auswahlliste werden nur Freiform-Boards angezeigt.

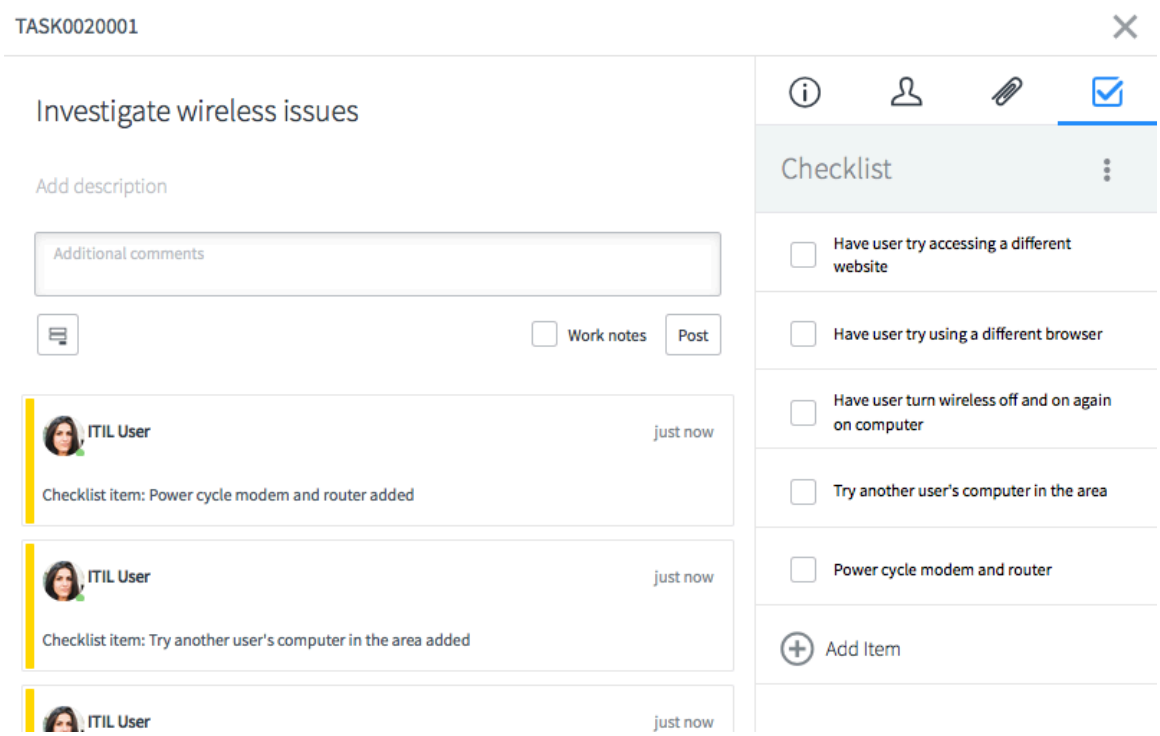
Checklisten für das Visual Task Board

Checklisten helfen Ihnen, den Fortschritt von Aufgaben auf Ihrem Visual Task Board zu verfolgen.

Checklisten sind als Registerkarte in den Kartendetails verfügbar.

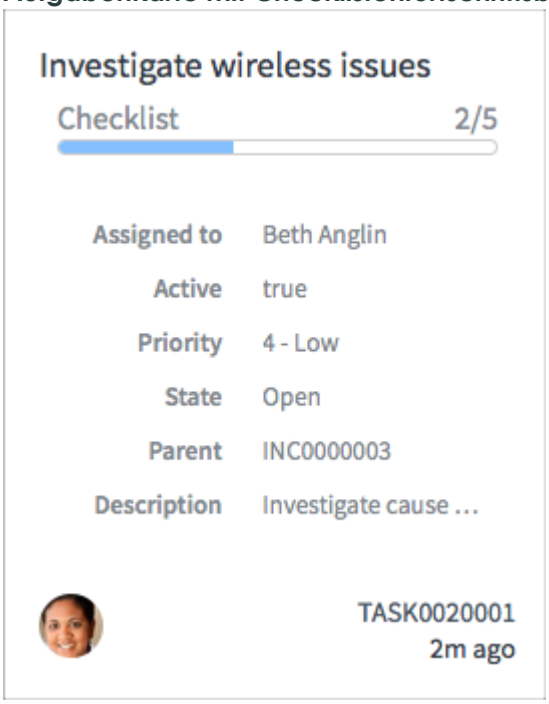
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Musterchecklist



Sie können Checklisten-Elemente hinzufügen, entfernen oder neu anordnen. Sie können auch eine Checkliste als Vorlage für die zukünftige Verwendung auf anderen Karten speichern. Jeder Benutzer kann eine Checkliste erstellen oder bearbeiten. Wenn die Kompaktkartenansicht deaktiviert ist, zeigt die Aufgabenkarte eine Fortschrittsleiste an, um anzuzeigen, wie viele Elemente abgeschlossen sind.

Aufgabenkarte mit Checklistenfortschrittsbalken



Sie können Checklisten auch mit Aufgabendatensätzen in der Standardoberfläche verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Prüflisten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Prüfliste für eine visuelle Taskboard-Karte

Sie können für jede Visual Task Board-Karte eine eindeutige Prüfliste erstellen oder eine Aufgabe aus einem Prüflistenelement erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie die Kartendetails für eine Aufgabe.
2. Klicken Sie auf die Checklisten-Registerkarte ( ).
3. Klicken Sie auf **Element hinzufügen**.
4. Geben Sie den Text für das Checklisten-Element ein.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, um das Checklisten-Element hinzuzufügen.
6. Erstellen Sie beliebig viele weitere Checklisten-Elemente.
7. Um ein Checklisten-Element zu löschen, klicken Sie auf das Minuszeichen (-).
8. Klicken Sie auf das Ziehsymbol ( ) und ziehen Sie ein Checklisten-Element an eine andere Position in der Liste.
9. So erstellen Sie eine Aufgabe über ein Checklisten-Element:

   a. Zeigen Sie auf ein Checklisten-Element und klicken Sie auf das Symbol Aufgabe erstellen ( ).

   b. Wählen Sie den Typ der Aufgabe, die Sie erstellen möchten.
   Ein Administrator kann konfigurieren, welche Aufgabentypen verfügbar sind.
   Der neue Aufgabeneintrag wird in einem Popup-Fenster angezeigt. Die Kurzbeschreibung wird automatisch mit dem Text des Checklisten-Elements gefüllt.

   c. Füllen Sie das Formular mit zusätzlichen Details aus.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage für Aufgaben eines visuellen Taskboards

Eine Vorlage spart Zeit, indem Checklisten-Elemente automatisch erstellt werden. Sie können Checklisten-Elemente hinzufügen, bearbeiten oder entfernen, ohne die Vorlage zu beeinflussen.

Vorbereitungen
Aktivieren von Visual Task Boards.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Prüflistenvorlage zu erstellen:

- In der Anwenderoberfläche des visuellen Taskboards
- oder in der Now Platform.

Prozedur
Hinzufügen einer Prüflistenvorlage zum visuellen Taskboard

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Öffnen Sie auf dem visuellen Taskboard die Kartendetails für eine Aufgabe.

   Hinweis: Sie können einer Prüflistenvorlage keinen Namen geben, wenn Sie eine Prüflistenvorlage in der Anwenderoberfläche des visuellen Taskboards erstellen. Um einer Prüfliste einen Namen zu geben, müssen Sie die Prüflistenvorlage in Now Platformkonfigurieren.

2. Klicken Sie auf die Checklisten-Registerkarte ( ).
3. Fügen Sie der Checkliste Elemente hinzu, die Sie als Teil der Vorlage speichern möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol Mehr ( ).
   Das Symbol Mehr wird nur angezeigt, wenn Sie der Checkliste ein Element hinzugefügt haben oder wenn Sie bereits eine Checklistenvorlage haben.
5. Wählen Sie **Als Vorlage speichern**.
6. Geben Sie im Dialogfeld einen beschreibenden Vorlagennamen ein, um die Checkliste zu identifizieren.
   Wenn ein Benutzer eine Checkliste aus einer Vorlage erstellt, werden alle Vorlagen in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet. Es gibt keine Möglichkeit, die Vorlage zu filtern. Um eine bessere Benutzererfahrung zu bieten, sollten Sie ein Benennungssystem für Checklistenvorlagen implementieren. Geben Sie beispielsweise den Namen der Tabelle oder einen anderen Bezeichner an, um zu klären, wie die Checkliste verwendet werden soll.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinzufügen einer Prüfliste in Now Platform

8. Navigieren zu **Alle**, und suchen Sie nach `checklist_template.list`.
9. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Prüflistenvorlage zu erstellen.
10. Konfigurieren Sie die Felder für Ihre neue Prüflistenvorlage.

Option	Bezeichnung
Gruppe	Sie können dieses Feld verwenden, um die Gruppe der Anwender einzuschränken, die diese Prüflistenvorlage verwenden dürfen.

Vorlage	Ihre Vorlage in JSON. Beispiel:
	`{"owner":"2816f79cc0a8916401c5a33be04be443","nam`
	`der Elemente","items":`
	`[{"name":"Lieferanten anrufen","order":0},`
	`{"name":"Nachverfolgung E-Mail an Kunden","order":1},{"name":"Slack an den Vorgesetzten","order":2}]}`
	Prüflistenvorlage hat folgende Attribute:
	Besitzer
	Die sys_ID des Benutzers, der die Prüflistenvorlage besitzt oder erstellt.
	Name

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Der Name der Prüflistenvorlage. Elemente Prüflistenelemente. Name Der Name eines Prüflistenelements. Reihenfolge Die Reihenfolge, in der ein Prüflistenelement in der Prüfliste angezeigt wird.
Name	Der Name der Prüflistenvorlage.
Anwender	Die zur Verwendung der Prüflistenvorlage erforderliche Rolle.

11. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Ihre Prüflistenvorlage wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Checkliste aus einer Checklistenvorlage, indem Sie die Vorlage aus dem Symbol Weitere auswählen.

Löscht eine Prüfliste von einer visuellen Taskboard-Karte

Sie können eine Checkliste von einer Visual Task Board-Karte entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur
1. Öffnen Sie eine Aufgabenkarte, die eine Checkliste enthält.
2. Klicken Sie auf die Checklisten-Registerkarte ( ).
3. Klicken Sie auf das Symbol Mehr ( ).
4. Wählen Sie **Checkliste entfernen**.
   Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Löschen**.

Konfigurieren Sie, welche Arten von Aufgaben aus Prüflistenelementen des visuellen Taskboards erstellt werden können

Eine Systemeigenschaft steuert, welche Arten von Aufgaben Sie aus einem Checklisten-Element von Visual Task Board erstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

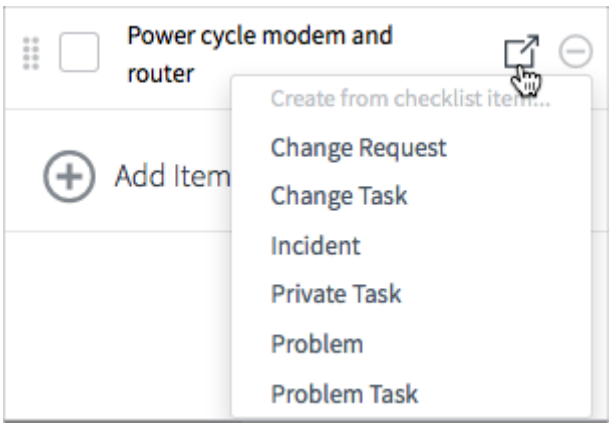
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Möglicherweise möchten Sie benutzerdefinierte Tabellen hinzufügen oder Tabellen entfernen, die Sie nicht verwenden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie die Eigenschaft *`glide.ui.create_task_type_option_list`*.
3. Bearbeiten Sie den **Wert** zum Hinzufügen oder Entfernen von Tabellen.
   Sie können jede Tabelle hinzufügen, die Aufgaben [task] erweitert. Verwenden Sie den Tabellennamen, nicht das Label. Zum Beispiel würden Sie `change_request` eingeben, nicht Änderungsanforderung. Stellen Sie sicher, dass die aufgelisteten Tabellen durch Kommas getrennt sind und keine Leerzeichen enthalten.
   Der Eigenschaftswert füllt die Auswahlliste der Aufgabentypen aus, aus der Benutzer auswählen, wenn sie eine Aufgabe aus einem Checklisten-Element erstellen. Beachten Sie, dass Benutzer nur Aufgabentypen sehen können, für die sie über die entsprechenden Zugriffsrollen verfügen.



Visuelle Taskboards – Referenz

In den folgenden Abschnitten werden die installierten Komponenten und Eigenschaften für Visuelle Taskboardssowie Informationen zu Domänentrennung und unterstützten Browsern beschrieben.

Domänentrennung und Visuelle Taskboards

Die Anwendung Visuelle Taskboards unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Funktionsweise der Domänentrennung in visuellen Taskboards

Visuelle Taskboards, die „datengesteuert“ sind, zeigen die Daten aus Tabellen an, die Aufgabentabellen ähneln. Die Daten, die domänengetrennt sind, werden ebenfalls unterstützt.

Bedingungsbasierte Kriterien werden zum Filtern dieser Daten verwendet. Freiform-VTBs verwenden Private Aufgaben (vtb_task), die die Domänentrennung als Erweiterung der Aufgabe unterstützen und entsprechend die Domänentrennungslogik erben.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Unterstützte Browser für Visuelle Taskboards

Das System unterstützt Visuelle Taskboards in den meisten modernen Browsern.

Unterstützte Browser

- Die neueste öffentliche Version von Firefox oder Firefox ESR
- Aktuelle öffentliche Version von Chrome
- Safari Version 12
- Greifen Sie auf visuelle Taskboards auf Ihrem Mobilgerät mit einem Browser oder der nativen mobilen App zu. Weitere Informationen finden Sie unter Getestete Geräte und unterstützte Versionen für ServiceNow Mobile-Apps .

Weitere Informationen finden Sie unter Browser-Support.

Scripting-Unterstützung

Visuelle Task Boards interagieren nicht mit Clientskripts. Verwenden Sie stattdessen eine UI-Richtlinie oder eine Datenrichtlinie.

Installiert mit Visual Task Boards

Mit Visual Task Boards werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Visuelle Taskboards installierte Tabellen

Tabellen werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Sie Visuelle Taskboardsaktivieren.

Tabelle	Beschreibung
Board-Mitglied [vtb_board_member]	Speichert einen Datensatz für jedes Mitglied jedes Task Boards.
Private Aufgabe [vtb_task]	Speichert einen Datensatz für jede persönliche Aufgabe auf jedem Freiform-Board.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Visuelles Taskboard [vtb_board]	Speichert einen Datensatz für jedes Task Board.
Visual Task Board-Karte [vtb_card]	Speichert einen Datensatz für jede Aufgabenkarte auf jedem Task Board.
Visual Task Board-Kartenverlauf [vtb_card_history]	Speichert Datensätze für bestimmte Aufgabenkartenänderungen, z. B. Änderungen von Lane oder Verantwortlichen. Jeder Datensatz zeigt den vorherigen Wert und den neuen Wert an.
Visual Task Board-Lane [vtb_lane]	Speichert einen Datensatz für jede Lane auf jedem Task Board.

Mit Visuelle Taskboards installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Sie Visuelle Taskboardsaktivieren.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaft	Beschreibung
vtb.board.upload_limit	Legt die maximale Dateigröße in Megabyte fest, die für jeden Aufgabenkartenanhang zulässig ist. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 10 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Mit Visuelle Taskboards installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Sie Visuelle Taskboardsaktivieren.

Skripteinbindung	Beschreibung
VisualTaskBoards	Stellt allgemeine Dienstprogramme für Visual Task Boards bereit.
VTBBoardSecurity	Bietet Sicherheitsdienstprogramme zur Steuerung des Board-Zugriffs.
VTBGetBoardsByUser	Stellt eine Methode bereit, mit der alle Boards abgerufen werden, deren Inhaber ein Benutzer ist oder dessen Mitglied er ist.
VTBTaskSecurity	Stellt Sicherheitsdienstprogramme zum Steuern des Aufgabenzugriffs bereit.

Mit Visuelle Taskboards installierte Clientskripts

Client-Skripts werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Sie Visuelle Taskboardsaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Kanban-Auswahl hinzufügen	Visuelles Taskboard [vtb_board]	Fügt die Option **-- Kanbantafel --** zum **Lane-Feld** hinzu. Diese Option zeigt an, dass die Aufgabenkarte eine flexible Karte ist.

Mit Visuelle Taskboards installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregeln werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Sie Visuelle Taskboardsaktivieren.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
itglieder zur Live-Gruppe hinzufügen	Board-Mitglied [vtb_board_member]	Wenn eine Connect- Chat-Konversation für ein Task Board erstellt wird, werden durch diese Geschäftsregel die Board-Mitglieder als Konversationsmitglieder hinzugefügt.
Mitglied aus der Live-Gruppe entfernen	Board-Mitglied [vtb_board_member]	Wenn eine Connect-Chat-Konversation für eine Task Board vorhanden ist und ein Benutzer aus den Board-Mitgliedern entfernt wird, entfernt diese Geschäftsregel den Benutzer aus den Konversationsmitgliedern.
Mitglied aus VTB entfernen	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Wenn eine Connect-Chat-Konversation für eine Task Board vorhanden ist und ein Benutzer aus den Konversationsmitgliedern entfernt wird, entfernt diese Geschäftsregel den Benutzer von den Taskboard-Mitgliedern.
Synchronisieren Sie den Namen des Boards mit Connect	Visuelles Taskboard [vtb_board]	Wenn eine Connect-Chat-Konversation für eine Task Board vorhanden ist und jemand den Board-Namen aktualisiert, aktualisiert diese Geschäftsregel den Konversationsnamen.
Synchronisieren von Chat-Namen mit dem VTB-Board	Live-Gruppenprofil [live_group_profile]	Wenn eine Connect Chat-Konversation für eine Task Board vorhanden ist und jemand den Konversationsnamen aktualisiert, aktualisiert diese Geschäftsregel den Board-Namen.
Mitglieder mit VTB synchronisieren	Live-Gruppenmitglied [live_group_member]	Wenn für eine Task Board eine Connect Chat-Konversation vorhanden ist und den Konversationsmitgliedern ein Benutzer hinzugefügt wird, wird durch diese Geschäftsregel der Benutzer als Board-Mitglied hinzugefügt.
Board bei Kartenänderung aktualisieren	Visual Task Board-Karte [vtb_card]	Veranlasst das System zum Aktualisieren des Task Boards, wenn Änderungen an den Karten auftreten.
Board auf Lane-Änderung aktualisieren	Visual Task Board-Lane [vtb_lane]	Veranlasst das System, das Task Board zu aktualisieren, wenn Änderungen an den Lanes auftreten
Board bei Lane-Änderung aktualisieren	Board-Mitglied	Veranlasst das System, das Task Board zu aktualisieren, wenn Änderungen an den Board-Mitgliedern auftreten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	[vtb_board_member]	
VTB Vorherige zusätzliche Verantwortliche	Private Aufgabe [vtb_task]	Veranlasst das System, eine E-Mail-Benachrichtigung an Benutzer zu senden, wenn diese als zusätzliche Zuweisungsverantwortliche für Karten festgelegt sind.

Zugehörige Informationen

Connect-Chat

Mit werden Benachrichtigungen installiert Visuelle Taskboards

Benachrichtigungen werden Ihrer Instanz hinzugefügt, wenn Sie Visuelle Taskboardsaktivieren.

Benachrichtigung	Beschreibung
Benachrichtigung über das Hinzufügen eines VTB-Mitglieds	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an das Mitglied über das Hinzufügen zur Tafel.
Benachrichtigung über die Löschung des VTB-Mitglieds	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an das Mitglied über seine Entfernung aus der Tafel.
VTB Benachrichtigung für zusätzliche Verantwortliche	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an Benutzer, wenn sie als zusätzliche Verantwortliche für Aufgaben festgelegt werden.
VTB Verantwortlicher-Benachrichtigung	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an Benutzer, wenn sie als Verantwortliche für persönliche Aufgaben festgelegt sind.
VTB Lane-Änderungs-Benachrichtigung	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an die Verantwortlichen einer Aufgabe, wenn sich die Lane ändert.
VTB-Spaltenbegrenzung erreicht	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an das Tafelmitglied, dass die Anzahl der Aufgaben in der Spalte das festgelegte Spaltenlimit erreicht hat.
VTB-Spaltenbegrenzung überschritten	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an das Tafelmitglied, dass die Anzahl der Aufgaben in der Spalte das festgelegte Spaltenlimit überschritten hat.
Bewegung von VTB-Karten über vertikale Spalten und Swimlanes	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an das Tafelmitglied mit den Details der verschobenen Karte und dem Mitglied, das die Karte verschoben hat.

Zeitleistenvisualisierungen

Eine Zeitleistenvisualisierung ist eine Darstellung der Aktivitäten eines Unternehmens über einen längeren Zeitraum.

In der Regel sind Zeitleistenvisualisierungen hilfreich, um schnell einzuschätzen, wie sich zukünftige strategische und betriebliche Aktivitäten wie Change Requests und Projekte auswirken. Zeitleistenvisualisierungen erscheinen in zwei Varianten: eine zweidimensionale (2D) Ansicht, in der Aktivitäten nach Monat gruppiert werden, und eine dreidimensionale

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(3D) Ansicht, in der Aktivitäten in Spuren gruppiert werden. Beide Ansichten sind interaktiv und die 2D-Ansicht kann gedruckt werden.

Zeitleistenadministratoren, Benutzer mit der Rolle timeline_admin, können Visualisierungen einrichten, um ITSM-bezogene Aktivitäten wie Incidents, Probleme, Änderungen und Projekte darzustellen. Zeitleistenadministratoren oder Benutzer mit der Rolle timeline_user können ihre Zeitleistenvisualisierungen über den Einstellungsbereich in der Visualisierung personalisieren.

Die Zeitleistenvisualisierung der CIO-Roadmap zeigt die nach Portfolios gruppierten Projekte des Unternehmens. Organisationsleiter können mithilfe der CIO-Roadmap den Status aktueller und zukünftiger Projekte überwachen und bewerten.

Hinweis: Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.

Wichtige Begriffe für Zeitleistenvisualisierungen

Spalte

Eine logische Gruppierung von Elementen in der 3D-Zeitleisten-Visualisierung. Beispiel: Eine Spur kann ausstehende Projekte anzeigen, während eine andere Spur offene Projekte anzeigt.

Fenster

Ein Block, der einen Elementdatensatz in einer 2D-Zeitleisten-Visualisierung darstellt, oder ein Block, der einen oder mehrere Artikeldatensätze in einer 3D-Zeitleisten-Visualisierung darstellt.

Zusammenfassungsansicht

Ein Popup-Fenster, das angezeigt wird, wenn ein Anwender auf einen Bereich in der 2D- oder 3D-Zeitleistenvisualisierung klickt. Die Zusammenfassungsansicht enthält zusätzliche Informationen zum Datensatz. Zeitleistenadministratoren konfigurieren die Informationen, die in der Zusammenfassungsansicht angezeigt werden.

Marker

Ein Balken, der den Beginn eines Monats in einer 3D-Zeitleisten-Visualisierung anzeigt.

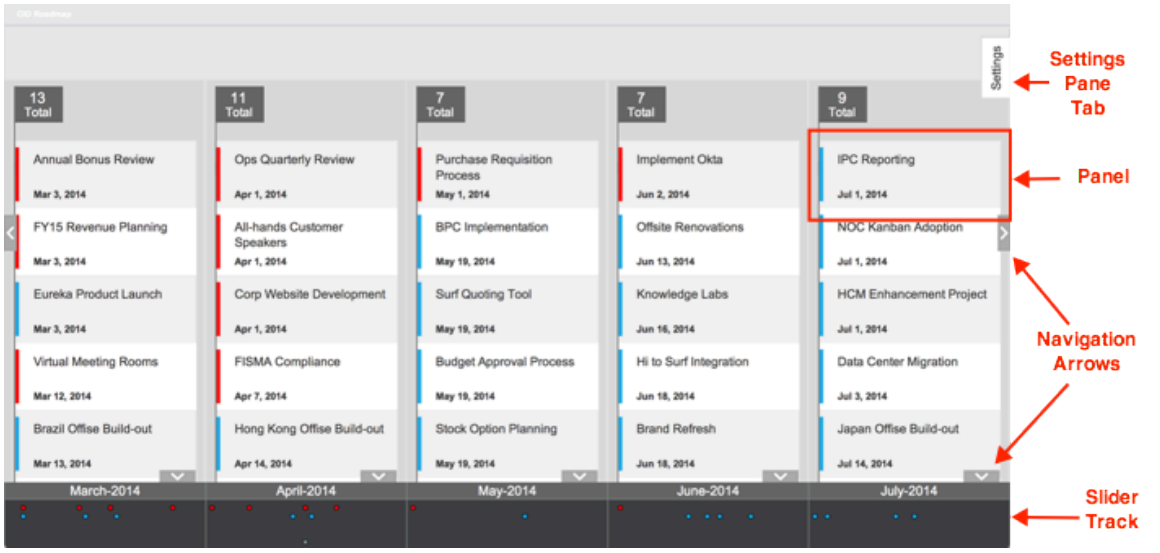
Schieberegler

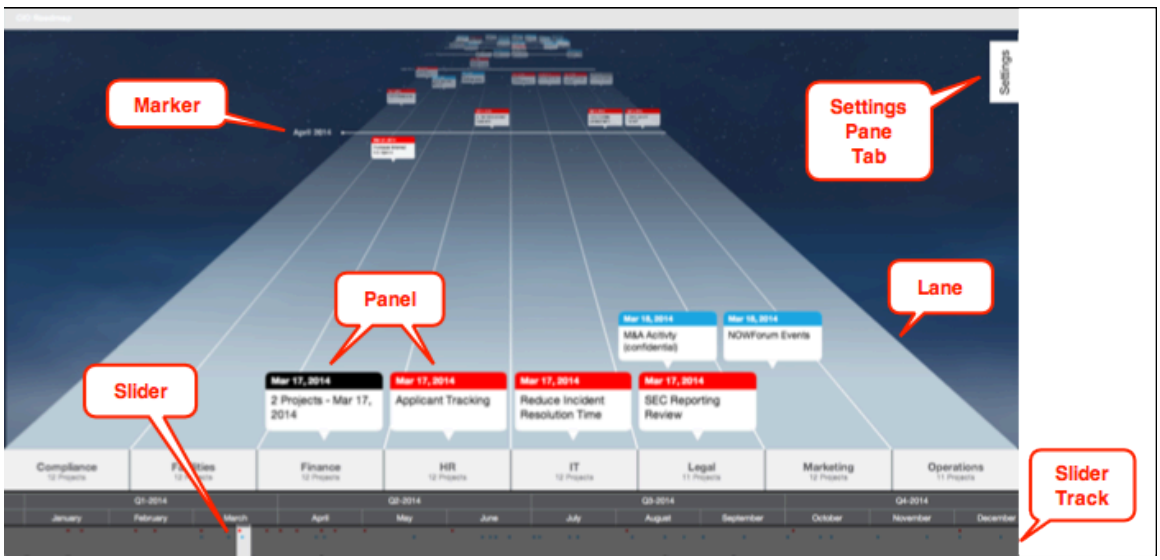
Ein Tool zur Steuerung des in einer 3D-Visualisierung angezeigten Zeitraums.

Schiebereglerspur

Eine alternative Ansicht der Bereiche, die in der 2D- und 3D-Zeitleisten-Visualisierung angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Zeitleistenvisualisierung aktivieren

Ein Administrator kann das Plugin für die Zeitleistenvisualisierung (com.snc.timeline_visualization) aktivieren, um auf die Funktionalität zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die CIO-Roadmap mit Zeitleistenvisualisierung zu verwenden, müssen Sie das Plugin Project Portfolio Management (com.snc.financial_planning_pmo) aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: `Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.`

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Mit Zeitleistenvisualisierungen installiert

Mit Zeitleistenvisualisierungen werden mehrere Komponenten installiert.

Tabellen

Die Zeitleistenvisualisierung fügt die folgende Tabelle hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Zeitleistenvisualisierung [roadmap_page]	Speichert alle verfügbaren Zeitleistenvisualisierungen.
Zeitleiste personalisieren [roadmap_user_page]	Speichert Einstellungen zur Personalisierung von Zeitleisten für alle Zeitleistenvisualisierungen.

UI-Richtlinien

Die Zeitleistenvisualisierung fügt die folgende UI-Richtlinie hinzu.

Name	Tabelle	Beschreibung
Konfigurationsseite für die Steuerung der Zeitleistenvisualisierung zum Aktivieren/Deaktivieren bestimmter Felder	Zeitleistenvisualisierung [roadmap_page]	Skript, das Felder im Formular „Zeitleistenvisualisierung“ ausblendet, wenn das Formular geladen wird.

Skripteinbindungen

Die Zeitleistenvisualisierung fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Roadmap2DUtil	Zeitleistenvisualisierung - 2D-API zum Generieren von Daten für Spuren und Panels.
RoadmapCommonUtil	Allgemeines Hilfsprogramm für die Zeitleistenvisualisierung zur Behandlung generischer Funktionen.
RoadmapConfig	Dienstprogramm zur Zeitleistenvisualisierung, das die Konfiguration über die Tabelle „Zeitleistenvisualisierung“ [roadmap_page] ermöglicht.
RoadmapItems	Hilfsprogramm für die Zeitleistenvisualisierung, um Spurelemente abzurufen.
RoadmapUtil	API zur Generierung von Daten für Spuren und Panels.

Client-Skripts

Die Zeitleistenvisualisierung fügt die folgenden Client-Skripts hinzu.

Name	Tabelle	Beschreibung
Roadmap-Farbauswahl	Zeitleistenvisualisierung [roadmap_page]	Legt Farbwerte für die Farbauswahlfelder auf der Konfigurationsseite der Zeitleistenvisualisierung fest.
Roadmap-Elementtabelle	Zeitleistenvisualisierung [roadmap_page]	Ermöglicht das Ändern der Farbfelder für item_color_key, wenn die Paneltabelle geändert wird.
Roadmap beim Laden	Zeitleistenvisualisierung [roadmap_page]	Lädt die personalisierte Version der Roadmap/ Visualisierung.
Roadmap-Panel-Tabellenänderung	Zeitleistenvisualisierung [roadmap_page]	Ermöglicht das Ändern des Feldnamens für item_color_key, wenn die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Panel-/Visualisierungstabelle geändert wird.

Business Rules

Mit der Zeitleistenvisualisierung wird die folgende Geschäftsregel hinzugefügt.

Name	Tabelle	Beschreibung
Nur eine Standardeinstellung überprüfen	Zeitleistenvisualisierung [roadmap_page]	Überprüft, ob bereits eine andere Visualisierung als Standard festgelegt ist, wenn der Benutzer eine neue Visualisierung als Standard festlegt.

Rollen von Zeitleistenvisualisierungen

Mit der Zeitleistenvisualisierung werden zwei Rollen bereitgestellt.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management , und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Zeitleistenadministrator [timeline_admin]

Erstellen und bearbeiten Sie Zeitleistenvisualisierungsseiten, und zeigen Sie Zeitleistenvisualisierungen an.

Enthält Rollen

Der Zeitleistenadministrator enthält die Rolle „Zeitleistenbenutzer“ [timeline_user].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wichtig: Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Zeitleistenbenutzer [timeline_user]

Zeigen Sie Zeitleistenvisualisierungen an. Der Zugriff als Zeitleistenbenutzer wird auch Benutzern mit den Rollen `project_manager` und `project_user` gewährt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Zeitleistenvisualisierung erstellen

Erstellen Sie Zeitleistenvisualisierungen für die Führungskräfte der Organisation, indem Sie eine Zeitleiste erstellen, die eine visuelle Darstellung der operativen und strategischen Aktivitäten der Organisation ermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timeline_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie außerdem Zeitleistenvisualisierungsansichten, um zu definieren, welche Daten im Zusammenfassungsfenster angezeigt werden, wenn ein Benutzer in der Zeitleiste auf einen Bereich klickt.

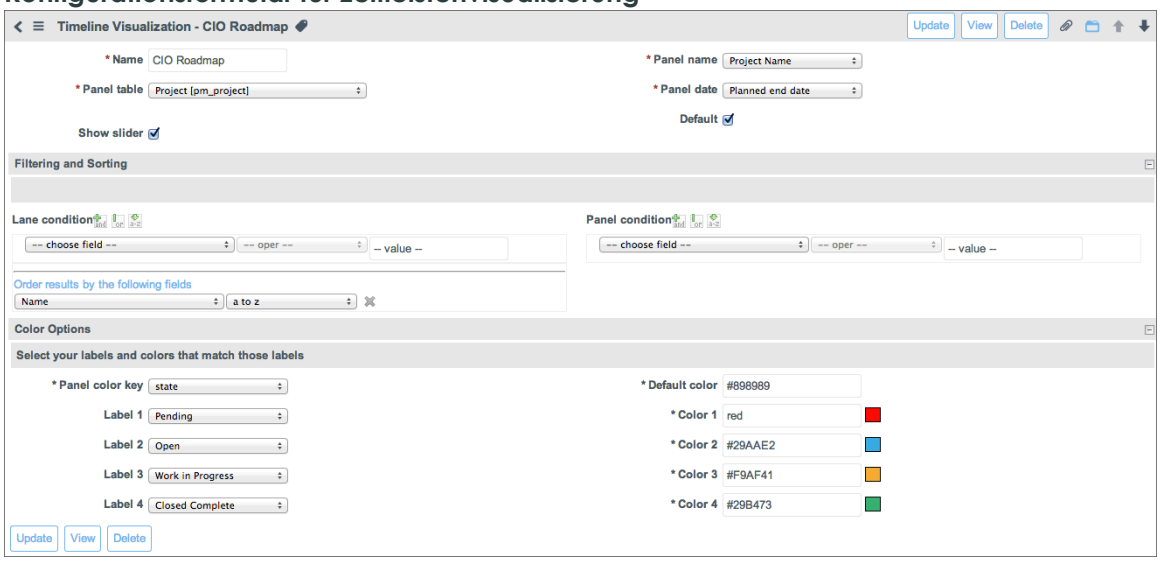
Hinweis: Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.

Prozedur

Navigieren zu **Zeitleisten-Visualisierung** > **Neu erstellen:** und erstellen Sie einen neuen Datensatz.

Example

Konfigurationsformular für Zeitleistenvisualisierung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldbeschreibungen für das Konfigurationsformular der Zeitleistenvisualisierung

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Visualisierung.
Fenstertabelle	Tabelle mit den Datensätzen, die auf der Zeitleiste als Spuren und Fenster angezeigt werden. **Hinweis:** Die Liste enthält nur Tabellen und Datenbankansichten, die sich im selben Umfang wie die Visualisierung befinden.
Beziehungsfeld	Feld in der Tabelle, das Werte enthält, die als Spurentitel angezeigt werden. Normalerweise handelt es sich bei diesem Feld um ein Referenzfeld oder um ein Feld, das einen begrenzten Wertebereich enthält. **Hinweis:** Die Zeitleistenvisualisierung der CIO-Roadmap ist eine von ServiceNow angepasste Visualisierung für die Project-Anwendung, in der das Feld „Beziehung“ nicht verwendet wird.
Schieberegler anzeigen	Kontrollkästchen zum Aktivieren (Häkchen gesetzt) oder Deaktivieren (Häkchen nicht gesetzt) des Zeitleistenschiebers, den Benutzer verschieben können, um die angezeigten Daten zu ändern.
Fenstername	Feld aus der Bereichstabelle, das die im Textkörper des Bereichs angezeigten Werte enthält.
Fensterdatum	Feld aus der Fenstertabelle, das die Datumswerte enthält, die im Header des Fensters in der 3D-Ansicht und im Textkörper des Fensters in der 2D-Ansicht angezeigt werden. Diese Daten bestimmen auch die Platzierung von Fenstern in einer Spur. In der Auswahlliste sind nur die Felder Datum und Datum/Uhrzeit verfügbar.
Standard	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Standardstatus einer Visualisierung festzulegen (ausgewählt) oder zu entfernen (zu löschen), wenn Sie für eine bestimmte Tabelle mehr als einen definiert haben. Anwendungen, die eine Visualisierung enthalten, verwenden die Standardvisualisierung.
Max. Elemente pro Spur	Maximale Anzahl von Elementen, die in einer Spur in der 3D-Ansicht angezeigt werden. Der Standardwert ist 500. **Hinweis:** Das Feld ist standardmäßig nicht im Formular sichtbar. Konfigurieren Sie das Formular, um dieses Feld hinzuzufügen.
Max. Elemente pro Spur 2D	Maximale Anzahl von Elementen, die in einer Spur in der 2D-Ansicht angezeigt werden. Der Standardwert ist 99. **Hinweis:** Das Feld ist standardmäßig nicht im Formular sichtbar. Konfigurieren Sie das Formular, um dieses Feld hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldbeschreibungen für Filtern und Sortieren im Konfigurationsformulars der Zeitleistenvisualisierung

Feld	Beschreibung
Spurbedingung	Condition Builder zum Erstellen von Filtern und Anwenden der Sortierung auf Werte, die in 3D-Ansichtsvisualisierungen als Spuren verwendet werden. Zum Beispiel, wenn Sie als Spurbedingung für die CIO-Roadmap festlegen **[Name] [ist nicht] [IT]** wird IT in der Roadmap nicht mehr als Spur und im Bereich Einstellungen ebenfalls nicht als Spuroption angezeigt. Durch das Entfernen des Filters wird die IT-Spur in der Visualisierung und in den Spuroptionen im Einstellungsbereich wiederhergestellt. Um die Ergebnisse zu sortieren, geben Sie die Sortierung anhand der relevanten Feldnamen an. Um beispielsweise die Portfolio-Namen so anzuordnen, dass sie in der CIO-Roadmap in umgekehrter alphabetischer Reihenfolge angezeigt werden, setzen Sie die Sortierfelder auf **[Name] [z bis a]**.
Fensterbedingung	Condition Builder zum Erstellen von Filtern und Anwenden der Sortierung auf Werte, die in 2D- und 3D-Ansichtsvisualisierungen als Fenster verwendet werden. Wenn Sie als Fensterbedingung für die CIO-Roadmap zum Beispiel **[Status] [ist einer von] [Ausstehend, Offen, In Bearbeitung]** festlegen, werden nur Projekte, die sich in einem dieser Status befinden, in der Roadmap angezeigt.

Feldbeschreibungen für Farboptionen im Konfigurationsformulars der Zeitleistenvisualisierung

Feld	Beschreibung
Farbschlüssel für Fenster	Feld aus der Fenstertabelle, das Werte enthält, die zur Farbcodierung der angezeigten Informationen verwendet werden. Das hier ausgewählte Feld bestimmt die Werte, die in den Feldern **Bezeichnung** im Formular verfügbar sind. Die CIO-Roadmap nutzt das Feld **Status** aus der Projekttabelle. Die Fenster der CIO-Roadmap sind dem Projektstatus entsprechend farbcodiert. Die Status umfassen: *Ausstehend*, *Offen*, *In Bearbeitung*, *Geschlossen – vollständig*, *Geschlossen – unvollständig* und *Übersprungen*. **Hinweis:** Sie benötigen das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo), um die CIO-Roadmap verwenden zu können. Zu Beispielen für andere Felder, die für diese Auswahl geeignet sind, gehören **Priorität**, **Risiko** und **Genehmigung**.
Bezeichnung 1 Bezeichnung 2 Bezeichnung 3	Werte werden farbcodiert. Die verfügbaren Werte werden durch das Feld **Farbschlüssel für Fenster** bestimmt. Die CIO-Roadmap basiert beispielsweise auf der Projekttabelle und die **Farbschlüssel für Fenster** sind auf das Feld **Status** eingestellt, das die Werte *Ausstehend*, *Offen*, *In Bearbeitung*, *Geschlossen – vollständig*, *Geschlossen – unvollständig* und *Geschlossen – übersprungen* enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung 4	Sie können bestimmte Farben für bis zu vier Werte aus dem ausgewählten Feld festlegen. Andere Werte werden in der **Standardfarbe** angezeigt.
Standardfarbe	Farbe, die auf Werte angewendet wird, die nicht für Bezeichnungen ausgewählt wurden. Beispielsweise werden in der CIO-Roadmap Farbcodes erstellt und Bezeichnungen für die Werte *Ausstehend*, *Offen*, *In Bearbeitung* und *Geschlossen – vollständig* erstellt. Die zusätzlichen Werte, *Geschlossen – unvollständig* und *Geschlossen – übersprungen*, verwenden die Standardfarbe.
Farbe 1 Farbe 2 Farbe 3 Farbe 4	Farben, die mit jedem der Feldwerte **Bezeichnung** übereinstimmen. Wenn sich beispielsweise **Bezeichnung 1** im Status *Ausstehend* befindet und **Farbe 1** ist *rot*, dann sind die Felder für Projekte im Status Ausstehend rot.

Zeitleistenvisualisierungsansicht erstellen

Die Zeitleistenvisualisierungsansicht bestimmt, welche Datensatzdetails im Popup-Zusammenfassungsfenster angezeigt werden, wenn ein Benutzer auf ein Panel klickt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Zeitleistenvisualisierungsansicht pro Tabelle erstellen. Wenn in Ihrer Ansicht beispielsweise Incident-Datensätze angezeigt werden, können Sie in der Incident-Tabelle eine Ansicht erstellen, um nur bestimmte Informationen wie Incident-Nummer, Priorität und Kurzbeschreibung anzuzeigen.

Wenn keine Zeitleistenvisualisierungsansicht existiert, wird für alle Panels die Standardansicht verwendet. Darin sind alle Felder zu sehen, die derzeit in der Standardansicht des Formulars für diese Tabelle angezeigt werden. Nachdem Sie eine Zeitleistenvisualisierungsansicht für eine Tabelle erstellt haben, wird für alle Panels diese Ansicht verwendet.

So erstellen Sie beispielsweise eine Zeitleistenvisualisierungsansicht mithilfe des Incident-Formulars:

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Incident.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
4. Navigieren Sie unter **Formularansicht und -abschnitt** zum Feld **Name anzeigen**, und wählen Sie **Neu** aus.
5. Geben Sie im Namensfeld **Ansicht** den Eintrag **Zeitleistenvisualisierung** ein.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Zeitleistenvisualisierungsansicht zu erstellen.
7. Mit den Spalten **Verfügbar** und **Ausgewählt** können Sie in der Zeitleistenvisualisierungsansicht Felder hinzufügen oder Elemente entfernen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitleistenvisualisierung planen

Bevor Sie eine Zeitleistenvisualisierung erstellen, sollten Sie eine klare Vorstellung von den Informationen haben, die Sie anzeigen möchten.

Dieser Planungsprozess hilft Ihnen, die erforderlichen Tabellen und Felder zu ermitteln und die Anforderungen für Filterung und Sortierung zu bestimmen. Da Benutzer die Visualisierung personalisieren können, sollten Sie keine einschränkenden Filter einstellen. Diese Filter könnten verhindern, dass Benutzer die gewohnten Kategorien finden. Sie können die CIO-Roadmap als Ausgangspunkt für die Erstellung eigener Zeitleistenvisualisierungen verwenden.

Hinweis: Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.

Zeitleistenvisualisierung verwenden

Die Zeitleistenvisualisierung bietet einen allgemeinen Überblick über die strategischen und betrieblichen Aktivitäten eines Unternehmens über einen längeren Zeitraum.

Entscheidungsträger des Unternehmens können die Informationen in Visualisierungen für Aktivitäten wie die Planung zukünftiger Projekte und die Abschätzung des Ressourcenbedarfs verwenden. Benutzer können über den Einstellungsbereich für Visualisierung die angezeigten Informationen personalisieren.

Durch die Aktivierung der Anwendung für die Zeitleistenvisualisierung wird die CIO-Roadmap nicht installiert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich. Die CIO-Roadmap ist eine Zeitleistenvisualisierung, in der IT-Projekte und -Portfolios eines Unternehmens dargestellt werden. In den folgenden Abschnitten wird die CIO-Roadmap verwendet, um die Funktionen der Zeitleistenvisualisierung zu veranschaulichen.

Spuren, Markierungen und Fenster

Spuren, Markierungen und Fenster sind die grundlegenden Elemente einer Zeitleistenvisualisierung. Sie sind nur in der 3D-Ansicht verfügbar.

Hinweis: Spuren und Markierungen sind nur in der 3D-Ansicht verfügbar. Ein Fenster in der 2D-Ansicht stellt immer einen einzelnen Datensatz dar, während Fenster in der 3D-Ansicht einen oder mehrere Datensätze darstellen können.

Spuren

Eine Spur ist ein Kanal, in dem Aktivitäten gruppiert werden. Eine Visualisierung kann bis zu acht Spuren gleichzeitig anzeigen. Während Sie eine Visualisierung ansehen, können Sie den Einstellungsbereich verwenden, um einzelne Spuren anzuzeigen oder auszublenden.

Hinweis: Die Anzahl der in einer Spur angezeigten Elemente ist abhängig von den Einstellungen **Max. Elemente pro Spur** und **Max. Elemente pro Spur 2d** im Formular „Zeitleistenvisualisierung“.

Markierungen

Markierungen sind horizontale Linien, die alle Spuren kreuzen und einen Übergang zum nächsten Monat angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereiche

Fenster in 2D- und 3D-Ansichten sind entsprechend den Werten, die der Administrator bei der Ersteinrichtung auswählt, farbcodiert.

In der 2D-Ansicht werden die Fenster nach dem Monat gruppiert und in chronologischer Reihenfolge vom frühesten Datum bis zum spätesten Datum gestapelt. Standardmäßig wird die 2D-Ansicht mit dem aktuellen Monat auf der linken Seite der Visualisierung angezeigt. Sie können Visualisierungen aus der 2D-Ansicht mithilfe der Druckoption des Browsers drucken. In der 3D-Ansicht werden die Fenster in Spuren gruppiert und nach Datum sortiert, vom frühesten bis zum spätesten. Das im Fenster angezeigte Datum bestimmt die Position in der 2D- und 3D-Ansicht. Das angezeigte Datum basiert auf einem Wert, den der Zeitleistenadministrator bei der Ersteinrichtung auswählt.

Fenster werden in der CIO-Roadmap entsprechend dem geplanten Fertigstellungstermin für das Projekt angezeigt. In der 3D-Ansicht werden Projekte mit demselben geplanten Fertigstellungstermin in einem einzigen Fenster zusammengefasst. In der 2D-Ansicht werden Projekte mit demselben geplanten Fertigstellungstermin in einzelnen Fenstern angezeigt.

Die Kopfzeile der Fenster in der CIO-Roadmap ist je nach Projektstatus farbcodiert. Wenn jedoch in der 3D-Ansicht ein Fenster mehr als ein Projekt darstellt, wird die Kopfzeile des Fensters schwarz gefärbt. Der Einstellungsbereich enthält einen Schlüssel, der jeden verfügbaren Projektstatus und die entsprechende Farbe anzeigt.

Hinweis: Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.

So zeigen Sie zusätzliche Informationen zu einem Fenster an:

- Klicken Sie in der 2D- oder 3D-Ansicht auf ein Fenster für einen einzelnen Datensatz, um ein Zusammenfassungsfenster mit zusätzlichen Informationen zu öffnen. Klicken Sie auf die Überschrift im Zusammenfassungsfenster, um den vollständigen Datensatz zu öffnen.
- Drücken Sie die Umschalttaste, und klicken Sie dann auf einen Bereich, um den vollständigen Datensatz zu öffnen.
- Klicken Sie auf ein Fenster, das mehrere Datensätze darstellt, um eine Liste dieser Datensätze zu öffnen. Klicken Sie auf eine Datensatznummer, um den vollständigen Datensatz zu öffnen.

Der Zeitleistenadministrator kann die Informationen konfigurieren, die in Zusammenfassungsfenstern angezeigt werden.

Zeitleistenvisualisierungen personalisieren

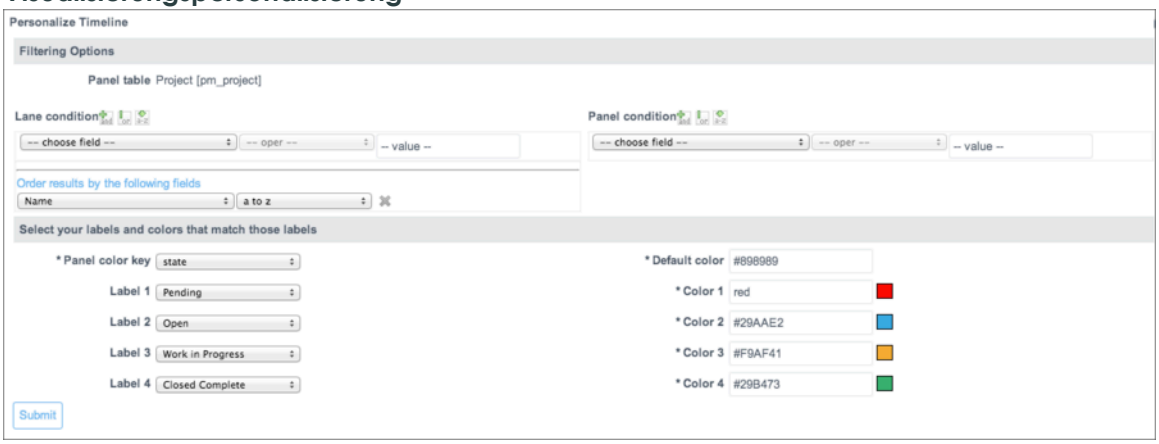
Sie können Einstellungen für Zeitleistenvisualisierungen konfigurieren, wie die Spur- und Fensterbedingungen, Farben und Bezeichnungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personalisierung

Öffnen Sie den Einstellungsbereich und klicken Sie auf **Konfigurieren**. Füllen Sie das Formular entsprechend aus (siehe Tabelle).

Visualisierungspersonalisierung



Formular zur Personalisierung der Zeitleistenvisualisierung

Feld	Beschreibung
Spaltenbedingungen	Condition Builder dient dazu, um Filter zu erstellen und die Sortierung auf Werte anzuwenden, die in Visualisierungen in 3D-Ansicht als Spuren verwendet werden. Beispiel: Wenn Sie [Name] [ist nicht] [IT] als Spurbedingung für die CIO-Roadmap festlegen, wird IT nicht mehr als Spur in der Roadmap und auch nicht als Spuroption im Einstellungsbereich angezeigt. Durch das Entfernen des Filters wird die IT-Spur in der Visualisierung und in den Spuroptionen im Einstellungsbereich wiederhergestellt. Um die Ergebnisse zu sortieren, geben Sie die Sortierung anhand der relevanten Feldnamen an. Beispiel: Um die Portfolio-Namen so anzuordnen, dass sie in der CIO-Roadmap in umgekehrter alphabetischer Reihenfolge angezeigt werden, legen Sie die Sortierfelder auf [Name] [z bis a] fest.
Fensterbedingungen	Condition Builder dient dazu, um Filter zu erstellen und die Sortierung auf Werte anzuwenden, die in der Visualisierung als Fenster verwendet werden. Beispiel: Wenn Sie [Status] [ist eine von den Optionen] [Ausstehend, Offen, In Bearbeitung] als Fensterbedingung für die CIO-Roadmap festlegen, werden nur Projekte in der Roadmap angezeigt, die sich in einem dieser Status befinden.
Farbschlüssel für Fenster	Feld aus der Fenstertabelle, das Werte enthält, die zur Farbcodierung der angezeigten Informationen verwendet werden. Das hier ausgewählte Feld bestimmt die Werte, die in den Bezeichnungsfeldern des Formulars verfügbar sind. Die CIO-Roadmap verwendet Status, ein Feld in der Projekttabelle. Die Fenster der CIO-Roadmap sind entsprechend dem Projektstatus farbcodiert. Dies kann Folgendes sein: Ausstehend, Offen, In Bearbeitung, Geschlossen – vollständig, Geschlossen – unvollständig, Unvollständig und Übersprungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zur Personalisierung der Zeitleistenvisualisierung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Beispiele für andere Felder, die für diese Auswahl geeignet sind, umfassen Priorität, Risiko und Genehmigung.
Bezeichnung 1 Bezeichnung 2 Bezeichnung 3 Bezeichnung 4	Werte werden farbcodiert. Die verfügbaren Werte werden durch das Feld Farbschlüssel für Fenster bestimmt. Beispiel: Die CIO-Roadmap basiert auf der Projekttabelle und der Farbschlüssel für Fenster ist auf das Feld Status festgelegt. Dieses Feld enthält die Werte Ausstehend, Offen, In Bearbeitung, Geschlossen – vollständig, Geschlossen – unvollständig und Geschlossen – übersprungen. Sie können bestimmte Farben für bis zu vier Werte aus dem ausgewählten Feld festlegen. Andere Werte werden in der Standardfarbe angezeigt.
Standardfarbe	Farbe, die auf Werte angewendet wird, die nicht für Bezeichnungen ausgewählt wurden. Beispiel: In der CIO-Roadmap werden Bezeichnungen erstellt und farbcodiert, und zwar für die Werte Ausstehend, Offen, In Bearbeitung und Geschlossen – vollständig. Für die zusätzlichen Werte Geschlossen – unvollständig und Geschlossen – übersprungen wird die Standardfarbe verwendet.
Farbe 1 Farbe 2 Farbe 3 Farbe 4	Farben, die den einzelnen Werten im Bezeichnungsfeld entsprechen. Beispiel: Wenn die Bezeichnung 1 den Status Ausstehend aufzeigt und die Farbe 1 Rot ist, sind die Fenster für Projekte im Status Ausstehend rot.

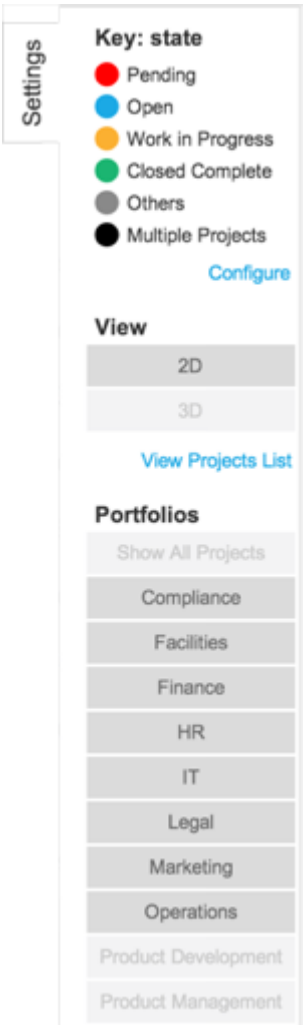
Hinweis:

- Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.
- Wenn das Feld **Max. Elemente pro Spur** auf mehr als `1000` festgelegt ist, könnten die Zeitleistendaten im Internet Explorer (IE) verzögert angezeigt werden.

Der Einstellungsbereich

Die Elementnamen im Einstellungsbereich variieren je nach Tabelle und Feldern, die zum Erstellen der Visualisierung verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Einstellungsbereich enthält die folgenden Elemente:

Elemente des Einstellungsbereichs

Element	Beschreibung
Key	Gibt die Art von Daten an, die auf der Zeitleiste farbcodiert sind, wie Status oder Priorität. Führt auch die Farbe auf, die jedem möglichen Wert zugewiesen ist, wie ausstehender Status und offener Status.
Konfigurieren	Ermöglicht die Personalisierung einer Visualisierung, indem Filter für Spur- und Fensterdaten erstellt, die Sortierreihenfolge für die Ergebnisse festgelegt und die Fensterfarben neu zugewiesen werden. Diese Änderungen wirken sich nur auf Ihre Ansicht der Visualisierung aus.
Ansicht	Ermöglicht es, zwischen 2D- und 3D-Ansicht zu wechseln.
Ansicht <table> Liste	Öffnet eine separate Browser-Registerkarte, in der die vollständige Datensatzliste für die verknüpfte Tabelle angezeigt wird.
Portfolio	Ermöglicht es, auf Spurnamen zu klicken, um sie zur Visualisierung hinzuzufügen oder daraus zu entfernen. Während sich die Visualisierung in der 2D-Ansicht befindet, wird im Einstellungsbereich eine Schaltfläche für *Alle <Datensätze> anzeigen* angezeigt. Damit können Sie Spurfilter überschreiben, die auf die Ersteinrichtung angewendet wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schieberegler und Schiebereglerspur verwenden

Mit dem Schieberegler und der Schiebereglerspur können Sie schnell zu einem beliebigen Zeitpunkt in einer Visualisierung navigieren.

Hinweis: Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.

Bei der CIO-Roadmap können Sie mithilfe der Schiebereglerspur schnell die Verteilung von Projekten über einen bestimmten Zeitraum anzeigen und die Projektstatus bestimmen. Klicken Sie in der 3D-Ansicht auf den Schieberegler, und ziehen Sie ihn, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben. Klicken Sie in der 2D-Ansicht auf die Schiebereglerspur, und ziehen Sie sie nach rechts oder links, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben.

Die Schiebereglerspur bietet eine alternative Ansicht der Fenster in einer Visualisierung. Bei der CIO-Roadmap zeigt ein farbiger Punkt in der Schiebereglerspur das Vorhandensein eines oder mehrerer Projekte für einen bestimmten Tag an. Die verschiedenen Punktfarben entsprechen unterschiedlichen Projektstatus. Auf diese Weise können Sie die Schiebereglerspur scannen, um Projekte von Interesse anhand ihrer Farbe zu erkennen, und dann den Schieberegler oder die Schiebereglerspur verwenden, um schnell zu diesen Projekten zu navigieren. Beispiel: Wenn Sie an Projekten mit einem ausstehenden Status interessiert sind, können Sie den Schieberegler verwenden, um zu den farbigen Punkten zu navigieren, die diesen Status darstellen.

Hinweis: Punkte in der Schiebereglerspur entsprechen nicht eins zu eins den Fenstern in einer Visualisierung. Ein Punkt steht für das Vorhandensein eines oder mehrerer Projekte zu einem bestimmten Datum. Wenn in der 3D-Ansicht mehr als ein Projekt für einen bestimmten Tag vorhanden ist, werden alle Projekte für diesen Tag in der Roadmap zu einem einzigen Fenster zusammengefasst. Wenn die Schiebereglerspur ausgefüllt ist, werden Projekte in einem Multiprojektfenster hinsichtlich des Projektstatus analysiert und dann mit entsprechend farbigen Punkten in der Schiebereglerspur dargestellt.

Auf ähnliche Weise können Sie den Schieberegler oder die Schiebereglerspur in Verbindung mit dem Kalender verwenden, um schnell zu einem beliebigen Zeitpunkt zu navigieren. Beispiel: Sie vermuten im April 2014 Ressourcenprobleme, weil Sie während dieser Zeit einen großen Cluster von Punkten sehen. Indem Sie den Schieberegler oder die Schiebereglerspur auf diese Punkte ziehen, können Sie die entsprechenden Projekte in der Ansicht näher betrachten. Klicken Sie auf die einzelnen Fenster, um weitere Informationen anzuzeigen.

Zeitleistenvisualisierung anzeigen

Sie können Zeitleistenvisualisierungen von einem Projekt aus anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Projekt** > **Projekte** > **Alle**.
2. Scrollen Sie zum Ende der Liste, und klicken Sie auf den zugehörigen Link für die **Zeitleistenvisualisierung**.

   Standardmäßig wird die CIO-Roadmap in einer dreidimensionalen (3D) Ansicht mit dem aktuellen Datum an der Spitze der Zeitleiste geöffnet. Im Einstellungsbereich können Sie zwischen zweidimensionaler (2D) und 3D-Ansicht wechseln. Sobald Sie eine Zeitleistenvisualisierung anzeigen, wird sie als personalisiert betrachtet. Danach sehen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre personalisierte Ansicht, auch wenn der Zeitleistenadministrator Änderungen an der Standardvisualisierung vornimmt.

Hinweis: Durch die Aktivierung von Zeitleistenvisualisierungen wird die vordefinierte CIO-Roadmap nicht aktiviert. Zur Verwendung der CIO-Roadmap ist das PPM-Plugin (com.snc.financial_planning_pmo) erforderlich.

Zeitleistenadministratoren können Zeitleistenvisualisierungen für andere Tabellen erstellen. Wenn Sie nicht sicher sind, ob für eine bestimmte Anwendung eine Zeitleistenvisualisierung vorhanden ist, öffnen Sie die gewünschte Anwendung mit dem Applikationsnavigator, und klicken Sie auf **Alle**. Wenn für die Anwendungstabelle eine Zeitleistenvisualisierung vorhanden ist, wird ein zugehöriger Link für die Zeitleistenvisualisierung angezeigt.

Mit Zeitleistenvisualisierungen arbeiten

Es gibt verschiedene Tools, mit denen Sie Visualisierungen zeitlich vor und zurück verschieben können, je nachdem, ob Sie sich in der 2D- oder 3D-Ansicht befinden.

Die folgenden Optionen stehen für die Navigation zwischen Monaten zur Verfügung.

2D-Ansichten

Option	Beschreibung
Ziehen	Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, und ziehen Sie die Schiebereglerspur nach rechts oder links, um andere Monate anzuzeigen.
Linke und rechte Pfeiltasten	Drücken Sie die linke oder rechte Pfeiltaste auf der Tastatur, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben.
Mausrad-Schaltfläche	Scrollen Sie mit dem Mausrad, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben.
Rechte und linke Navigationspfeile	Klicken Sie auf die Pfeile, um von Monat zu Monat zu wechseln. Wenn keine weiteren Monate existieren, werden keine Pfeile angezeigt.

Die folgenden Optionen stehen für die Navigation in gestapelten Fenstern zur Verfügung.

In gestapelten Fenstern navigieren

Option	Beschreibung
Ziehen	Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, und ziehen Sie den Stapel nach oben oder unten, um andere Fenster anzuzeigen.
Navigationspfeile nach oben und unten	Klicken Sie auf die Pfeile in einem Stapel, um weitere Fenster für denselben Monat anzuzeigen. Wenn keine weiteren Fenster existieren, werden keine Pfeile angezeigt.

Die folgenden Optionen stehen für die Navigation in der 3D-Ansicht zur Verfügung.

3D-Ansicht

Option	Beschreibung
Ziehen	Halten Sie die linke Maustaste gedrückt, und ziehen Sie den Schieberegler entlang der Schiebereglerspur, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3D-Ansicht (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Mausrad-Schaltfläche	Scrollen Sie mit dem Mausrad, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben.
Pfeiltasten nach oben und unten	Drücken Sie die Pfeiltasten, um die Zeitleiste vor oder zurück zu verschieben.
Umschalttaste	Drücken Sie die Umschalttaste, und klicken Sie auf den Bereich für einen einzelnen Datensatz, um den vollständigen Datensatz zu öffnen, der zusätzliche Informationen enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.